

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



TESIS

“Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco, 2021”.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

AUTORA: Cotrina León, Bety

ASESOR: Aguirre Soto, Luis Feliciano

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANCAYO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Derecho Administrativo

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Derecho

Disciplina: Derecho

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Abogado(a)

Código del Programa: P01

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45578378

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22402741

Grado/Título: Maestro en educación investigación y docencia universitaria

Código ORCID: 0000-0003-1776-5010

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Peña Bernal, Alberto	Maestro en ciencias de la educación, con mención en: docencia en educación superior e investigación	22417435	0000-0001-5253-2453
2	Ollague Rojas, Juan Elías	Abogado	22508664	0009-0004-6474-0224
3	Montaldo Yerena, Ruth Mariksa	Magister en gestión pública	22408350	0000-0002-5081-6310



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 17:30 horas del día Quince del mes de Setiembre del año dos mil veinticinco en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la Sustentante y el Jurado calificador integrado por los docentes:

- | | |
|-------------------------------------|----------------------|
| > MG. ALBERTO PEÑA BERNAL | : PRESIDENTE |
| > ABOG. JUAN ELIAS OLLAGUE ROJAS | : SECRETARIO |
| > MG. EIFFEL EDUARDO RAMIREZ AVILES | : VOCAL |
| > MG. RUTH MARIKSA MONTALDO YERENA | : JURADO ACCESITARIO |
| > MG. LUIS FELICIANO AGUIRRE SOTO | : ASESOR |

Nombrados mediante la Resolución N° 947-2025-DFD-UDH de fecha 04 de Setiembre del 2025, para evaluar la Tesis titulada: **"VULNERACION DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO EN LOS PASAJEROS DE LOS BUSES DE LA RUTA AMBO- HUANUCO 2021"** presentado por la Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas **BETY COTRINA LEON** para optar el Título profesional de Abogada.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: Exposición y Absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO Por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de DOCE y cualitativo de SUFICIENTE

Siendo las 18:05 horas del día Quince de Setiembre del año dos mil veinticinco los miembros del jurado calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


.....
Mg. Alberto Peña Bernal
DNI: 22417435
CODIGO ORCID: 0000-0001-5253-2453
PRESIDENTE


.....
Abog. Juan Elias Ollague Rojas
DNI: 22508664
CODIGO ORCID: 0009-0004-6474-0224
SECRETARIO


.....
Mg. Ruth Mariksa Montaldo Yerena
DNI: 22408350
CODIGO ORCID: 0000-0002-5081-6310
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: BETY COTRINA LEÓN, de la investigación titulada "VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO EN LOS PASAJEROS DE LOS BUSES DE LA RUTA AMBO - HUÁNUCO 2021", con asesor(a) LUIS FELICIANO AGUIRRE SOTO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 349-2020-DFD-UDH del P. A. de DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 16 de junio de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

77. Cotrina León, Bety.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

16%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

ri.ues.edu.sv

Fuente de Internet

4%

2

Submitted to Universidad Peruana Los Andes

Trabajo del estudiante

4%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

4

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

3%

5

journalusco.edu.co

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con profundo amor y gratitud a mis queridos padres, Víctor Cotrina Espinoza y Marilú León Celis, quienes me han brindado un apoyo incondicional en cada aspecto de mi vida: económico, ético y moral. Han sido pilares fundamentales en mi trayectoria académica, guiándome con afecto, respeto y bendiciones en cada paso del camino.

Asimismo, extendiendo esta dedicatoria a Dios y a mi familia cercana, quienes han sido esenciales para alcanzar mi propósito. A todos ellos, por su amor, comprensión y entrega a lo largo de este recorrido, les expreso mi más sincero agradecimiento.

AGRADECIMIENTO

Antes que nada, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios por el don de la vida y por ser mi guía constante en cada paso que doy. Del mismo modo, manifiesto mi profunda gratitud a mis padres, Víctor Cotrina Espinoza y Marilú León Celis, por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y sus sabios consejos, que me han impulsado a avanzar y a alcanzar cada una de mis metas. Ellos representan el pilar esencial en mi vida, y gracias a su amor y respaldo, hoy estoy cumpliendo mis mayores anhelos.

Estoy muy agradecida con mis hermanos ALEX, VICTOR, SWAYNE Y ROSA, por encontrarse a mi lado cuando más los necesitaba, en cada momento difícil, apoyándome para poder culminar mi carrera.

A mi asesor de tesis Abog. Aguirre Soto, Luis por todos sus conocimientos brindados, por su ayuda, su paciencia y disposición dirigiendo esta investigación que permitió culminar la trayectoria académica. Por su experiencia el resultado de esta tesis ha cumplido con todos los estándares que exigen la comunidad científica.

Gracias a la Universidad de Huánuco por permitirme ser parte de esta comunidad universitaria, agradezco a todos los profesores que han sido parte de este proceso, por cada conocimiento brindado durante esta trayectoria académica, aportaron mucho en mi formación profesional.

Finalmente, quiero expresar mi gratitud a mi familia, amigos, compañeros de estudio y a todas las personas que han sido parte de mi vida. Cada uno de sus aportes ha sido invaluable y ha contribuido significativamente en mi camino. Su apoyo y presencia han dejado una huella profunda, y por ello, les estaré siempre agradecido.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE.....	IV
INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	16
CAPITULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL	17
2.1.2. A NIVEL NACIONAL	18
2.1.3. A NIVEL LOCAL.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS.....	21
2.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR Y CONSUMIDOR EN EL SERVICIO	21
2.2.2. ¿QUIÉN DEFIENDE A LOS CONSUMIDORES?.....	22

2.2.3. ¿QUÉ ES EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR?	22
2.2.4. PRINCIPIOS DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.....	24
2.2.5. LA TEORÍA DEL TRÁFICO INDUCIDO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO.....	25
2.2.6. TEORÍA DE LA UTILIDAD	25
2.2.7. TEORÍA DEL DERECHO A LA MOVILIDAD.....	26
2.2.8. ANTECEDENTES DEL TRANSPORTE.....	27
2.2.9. CONCEPTO DE TRANSPORTE PÚBLICO.....	28
2.2.10. COMPONENTES DEL SISTEMA DE TRANSPORTE	29
2.2.11. PRO Y CONTRAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO.....	30
2.2.12. EL SERVICIO PÚBLICO EN EL PERÚ.....	31
2.2.13. SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE EN EL PERÚ	32
2.2.14. LA REALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL PERÚ..	34
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	39
2.4. HIPÓTESIS.....	40
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	40
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	41
2.5. VARIABLES.....	41
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	41
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	41
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
CAPÍTULO III.....	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.1.1. ENFOQUE	43
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	43
3.1.3. DISEÑO	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	44
3.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN	44
3.2.2. COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA.....	45
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..	45
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS:.....	45
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS..	46
CAPÍTULO IV.....	47
RESULTADOS.....	47
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	47
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	53
CAPITULO V.....	55
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	55
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	42
Tabla 2 Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público del Transporte Interurbano según la dimensión Accesibilidad en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021	47
Tabla 3 Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano según la Dimensión Comodidad y Confort en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021...	49
Tabla 4 Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano según la Dimensión Seguridad en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021	50
Tabla 5 Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021 según promedio de dimensiones.....	51
Tabla 6 Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo-Huanuco 2021	52
Tabla 7 Contrastación de Hipótesis	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano según la dimensión Accesibilidad en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021	47
Figura 2 Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano según la Dimensión Comodidad y Confort en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021..	49
Figura 3 Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano según la Dimensión Seguridad en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021.	50
Figura 4 Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021 según promedio de dimensiones.....	51
Figura 5 Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021	52

RESUMEN

El transporte interurbano es un medio que ha sido objeto de diversos cuestionamientos en su funcionamiento, generando preocupación e incertidumbre tanto entre los usuarios como entre las autoridades. Sobre la base de lo expuesto, este estudio tuvo como objetivo principal, determinar la existencia de vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco, 2021, donde se analizó las principales dimensiones que repercuten en la prestación del servicio, tales como la Accesibilidad, Comodidad y Confort y la Seguridad.

Para el cumplimiento de este propósito se revisaron reglamentos y normas reguladoras del servicio de transporte interurbano en nuestro país e información respecto al desarrollo de este servicio en la ruta Ambo – Huánuco, en la recolección de datos necesarios para la investigación, se aplicó una encuesta a 50 usuarios de este tipo de transporte, conformando la muestra.

El estudio evidenció múltiples vulneraciones en la prestación del servicio de transporte público interurbano. En accesibilidad, el 90% de los usuarios presentan dificultades severas, especialmente aquellos con discapacidad. También se identificaron problemas en la conducción y el trato de los conductores y cobradores, afectando la calidad del servicio.

En comodidad y confort, el 84% de los usuarios reportaron una experiencia insatisfactoria debido a las condiciones de los vehículos. En seguridad, el 86% señaló preocupaciones graves, indicando que accidentes provocados por estas unidades han resultado en la pérdida de vidas, evidenciando la urgencia de mejoras en el servicio.

Dichos resultados requieren urgentemente el planteamiento de estrategias de mejora en las deficiencias, tanto técnicas como operativas, al finalizar este trabajo se proponen algunas alternativas, esperando contribuir en la solución de esta problemática.

Palabras clave: vulneración, derechos, servicio, público, transporte.

ABSTRACT

Intercity transportation is a means that has been the subject of various questions regarding its operation, generating concern and uncertainty among both users and authorities. Based on what has been presented, this study aimed to determine the existence of user rights violations in the provision of the public intercity transport service for passengers on the Ambo – Huánuco route in 2021, where the main dimensions that impact the service provision were analyzed, such as Accessibility, Comfort, and Safety.

To fulfill this purpose, regulations and regulatory standards for intercity transport services in our country were reviewed, along with information regarding the development of this service on the Ambo – Huánuco route. In the data collection necessary for the research, a survey was applied to 50 users of this type of transportation, forming the sample.

The study revealed multiple violations in the provision of intercity public transportation services. In accessibility, 90% of users have severe difficulties, especially those with disabilities. Problems were also identified in the driving and treatment of drivers and collectors, affecting the quality of the service.

In terms of comfort, 84% of users reported an unsatisfactory experience due to the condition of the vehicles. Regarding safety, 86% expressed serious concerns, indicating that accidents caused by these units have resulted in loss of life, highlighting the urgency for improvements in the service.

These results urgently require the proposal of improvement strategies for the deficiencies, both technical and operational. At the end of this work, some alternatives are proposed, hoping to contribute to the solution of this problem.

Keywords: violation, rights, service, public, transportation.

INTRODUCCIÓN

La vulneración a los derechos de los pasajeros en el servicio de transporte público interurbano es una problemática de gran impacto, especialmente en nuestro país, donde se evidencian constantes limitaciones en la locomoción y accesibilidad. La falta de condiciones adecuadas para el ingreso a los vehículos afecta principalmente a las personas con discapacidad, quienes enfrentan barreras significativas en su movilidad.

Además, el incremento de accidentes mortales debido a la excesiva velocidad de los conductores pone en riesgo la seguridad de los pasajeros, evidenciando la necesidad de regulaciones más estrictas. A esto se suma la importancia de garantizar un trato digno y respetuoso para todos los usuarios, promoviendo un servicio de transporte más inclusivo y eficiente.

La problemática relacionada con la vulneración de los derechos de los usuarios en el servicio público de transporte interurbano, como materia de estudio en la presente investigación, fue elegida a razón de que, como sociedad a nivel mundial pero sobre todo a nivel de nuestro país, somos testigos de la continua vulneración de los derechos fundamentales de movilidad y acceso, así como del aumento en la frecuencia de accidentes fatales provocados por la velocidad excesiva con la que operan los conductores del transporte público, así como el buen trato que deben de recibir los usuarios, principalmente las personas con discapacidad. Que al parecer es de poca importancia ya que no se ven mejoras por los dirigentes de este tipo de transporte, incluso el estado no evidencia medidas drásticas para frenar este problema social; por lo que nos ha lleva a plantear interrogantes como ¿la población considera que existe o no vulneración de los derechos del servicio público en el transporte interurbano?, ¿Cuáles son los aspectos que principalmente son vulnerados? e incidir en otras investigaciones que identifiquen los motivos por los que estos hechos continúan incrementando, Este estudio se ha desarrollado con el propósito de analizar la situación actual de esta problemática, realizando un examen detallado para identificar los derechos de los usuarios que han sido vulnerados en el servicio de transporte público interurbano. En particular, se

enfoca en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco durante el año 2021, con el objetivo de visibilizar las deficiencias y promover mejoras en el servicio.

En el primer capítulo, se incluye el análisis del tema de investigación, la justificación teórica, práctica y metodológica, la importancia, factibilidad; habiéndose formulado como problema general: ¿Existe vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021?

En el segundo apartado, se realizó la examinación del contexto teórico desde los antecedentes internacionales, locales y nacionales como introducción y respaldo del flujo de conceptos en la investigación, así mismo se consideró los fundamentos teóricos vinculados con las variables de análisis, las cuales tomaron un papel esencial en el presente estudio; además se incluyeron los desafíos y propósitos específicos preliminares a la hipótesis general y las hipótesis específicas respectivas, enseguida se exponen los factores de investigación y su correspondiente concreción.

En el tercer apartado se presenta la metodología empleada en la investigación, abarcando el tipo de estudio, su nivel y estructura, así como la definición de la población y la muestra. Además, se detallan las técnicas y procedimientos utilizados para el procesamiento de la información.

Dentro del cuarto capítulo, se muestran los resultados, como el nivel de vulneración de los derechos del servicio público en el transporte interurbano total así en cada de una de sus dimensiones.

En referencia al quinto capítulo, se expone el análisis de los resultados, mediante la comparación de los hallazgos obtenidos en este estudio con los de otras investigaciones, lo que permitió determinar similitudes o discrepancias, que contribuyeron a la rigurosidad científica.

Por último, se presentan las conclusiones identificadas en la investigación junto con las respectivas recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado tiene la responsabilidad de defender los intereses de los consumidores y usuarios, garantizando su derecho a la información para proteger su salud y seguridad. Esta disposición busca asegurar que los ciudadanos reciban productos y servicios en condiciones óptimas, evitando riesgos que puedan afectar su bienestar.

Exactamente, Indecopi es la entidad encargada de velar por la protección de los consumidores en Perú y supervisar el cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571). Su labor incluye la fiscalización de prácticas comerciales, la promoción de derechos y la sanción de infracciones que afecten a los usuarios.

Además, en el país, la protección del consumidor es un asunto transversal, lo que significa que involucra a todos los poderes públicos y a la sociedad en su conjunto. En este sentido, también se reconoce la participación de OSITRAN, organismo encargado de supervisar y fiscalizar la explotación de la infraestructura de transporte público. Su función es garantizar que las empresas del sector cumplan con sus obligaciones y brinden un servicio seguro y eficiente.

La colaboración entre estas entidades es fundamental para fortalecer la defensa de los consumidores y mejorar la calidad de los servicios públicos, promoviendo condiciones más equitativas y seguras para todos los ciudadanos.

Ahora bien, de lo descrito en líneas precedentes se desprende que durante el periodo del 2021 las diferentes empresas que prestan el servicio de transporte urbano para la ruta de la ciudad de Ambo a la ciudad de Huánuco no cumplen con lo establecido en la Constitución peruana (Art. 65) y el Código

de Protección y Defensa del Consumidor (Art. 1) debido a que, se observan e identifican diferentes indicadores de conductas desagradables, aptitudes negativas, acciones y omisiones por parte de los trabajadores de dichas empresas. Ocasionando una mala calidad en el servicio prestado, siendo tal situación un problema que elevo sus indicadores de deficiencia y baja calidad a causa de las restricciones por la pandemia mundial.

Esto sin duda alguna, deviene en una situación desagradable y agobiante para muchos pasajeros y usuarios ya que, resulta inevitable mencionar otros aspectos de infraestructura que muestra deficiencia y baja calidad en el servicio ofrecido, tales como el mal estado de los asientos y/o la suciedad en las cortinas y/o ventanas, así como en el pasadizo del vehículo.

A partir de lo expuesto, se identificó una problemática que motivó la presente investigación, con el propósito de determinar si las conductas, omisiones y deficiencias en el servicio de transporte interurbano en la ruta de la Ciudad de Ambo a la Ciudad de Huánuco vulneran los derechos del consumidor. Los derechos de los consumidores están contemplados en los artículos 1, 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo que resalta la importancia de analizar su cumplimiento y garantizar condiciones adecuadas para los usuarios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

PG: ¿Existe vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la accesibilidad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021?

PE2: ¿Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la comodidad y confort en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021?

PE3: ¿Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la seguridad en la prestación del servicio público de transporte interurbano de pasajeros en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG. Determinar la existencia de vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Identificar la existencia de vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Accesibilidad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021.

OE2: Identificar la existencia vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Comodidad y Confort en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021.

OE3: Identificar la existencia de vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Seguridad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio busca identificar posibles vulneraciones hacia las disposiciones establecidas respecto a la protección del consumidor, con el propósito de generar conciencia y proponer soluciones efectivas. Su objetivo es recomendar medidas a los consumidores y autoridades competentes para las mejoras del servicio de transporte público, garantizando estándares de calidad conforme a lo establecido en los artículos 18 y 19 de la Ley 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor).

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Existen pocas investigaciones sobre esta temática en la ciudad de Huánuco, lo que resalta la necesidad de profundizar en su estudio y análisis.

La investigación presenta ciertas limitaciones en el análisis de todos los factores, dado el tiempo disponible para la intervención.

La ausencia de herramientas validadas que dificultan la medición precisa de la vulneración de los derechos de los usuarios en el transporte público interurbano, limitando la identificación de deficiencias y la implementación de mejoras.

El tiempo y espacio de evaluación a los usuarios no serán apropiados debido a la presencia de distractores.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio desarrollado aborda: Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021, se considera viable debido a que, el análisis del mismo se desarrolló a través de fuentes doctrinarias, legislativas y teóricas.

Asimismo, la investigadora dispuso del tiempo necesario para la aplicación de los instrumentos, además del respectivo apoyo del asesor, que sin impedimento alguno permitió llevar a cabo el presente estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Aunque se han realizado investigaciones sobre el desarrollo y análisis del transporte en el Perú, tanto a nivel nacional como internacional, la relación entre este servicio y los derechos del consumidor aún no ha sido ampliamente abordada. En particular, la competencia de Indecopi en la protección de los usuarios del transporte público no ha sido objeto de investigaciones detalladas, lo que evidencia la necesidad de profundizar en este aspecto para garantizar un servicio más justo y eficiente. Por lo que, los siguientes antecedentes solo se limitan a desarrollar la problemática del transporte interurbano, descrita en la presente investigación.

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

El estudio de **García (2019)**, titulado La Gestión del transporte urbano. Una oportunidad para un modelo integrado de transporte en Santiago de Chile, sustentado en la Pontificia Universidad Católica de Chile, plantea la necesidad de una autoridad única de transporte. De acuerdo con sus conclusiones, esta iniciativa favorecería una mayor integración entre el uso del suelo y las demandas de movilidad, proporcionando además una perspectiva global sobre los diversos modos de transporte y su influencia en el entorno. En lo referente, la conclusión se considera apropiada, ya que debido a la existencia de autoridades con participaciones aisladas y que no trabajan en conjunto no garantizan la reducción de las fuertes limitantes en el servicio de transporte, así como la participación, financiamiento y alcances: cuyos factores son importantes y deben estar presentes en el momento de afrontar el problema del transporte público interurbano.

En España, **García (2016)**, en su tesis La gestión del transporte público en los tejidos residenciales de baja densidad; un análisis costo-beneficio, presentada en la Universidad Politécnica de Catalunya,

analizó las deficiencias del transporte público en Barcelona. Como respuesta, el Estado español implementó un sistema de transporte integrado para mejorar la calidad del servicio y facilitar la movilidad de los ciudadanos. Sin embargo, el estudio identificó la necesidad de establecer un cobro único para todas las modalidades de transporte público, lo que permitiría una mejor satisfacción de las necesidades de los usuarios.

En Colombia, **Díaz, Arrieta y Mercado (2016)**, en su investigación *Verificación del cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores de transporte público urbano en la ciudad de Cartagena*, sustentada en la Universidad de Cartagena, concluyeron que el incumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores se debe a la percepción de una autoridad débil, la corrupción y factores culturales.

En México, **Mares (2014)**, en su estudio *Calidad en el servicio de transporte urbano*, presentado en la Universidad Autónoma de Nuevo León, determinó que la mayoría de los ciudadanos encuestados consideraban que el transporte público carecía de un trato adecuado hacia los usuarios. Según el autor, mejorar esta situación requiere la implementación de diversas estrategias y acciones, aunque su materialización enfrenta múltiples desafíos.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

En Lima, **Guillermo y Tello (2018)**, en su estudio sobre la regulación del transporte urbano en la capital, analizaron los efectos de la liberalización del transporte público de pasajeros. Aunque inicialmente mejoró el servicio, con el tiempo se convirtió en un problema complejo, generando preocupación entre autoridades y ciudadanos. Ante esta situación, la administración municipal implementó medidas a través del Plan de Inversiones para el Transporte Metropolitano de Lima. No obstante, la gran cantidad de unidades autorizadas por diversas

municipalidades y las deficiencias en las prácticas de los transportistas han limitado la efectividad de estas acciones.

En Chiclayo, **Bravo y López (2017)**, en su tesis *Propuesta estratégica de gestión de relaciones con los consumidores en el marketing relacional de la empresa de transportes Chiclayo SAC, 2011*, destacaron la importancia de la relación empresa-cliente para la sostenibilidad del negocio. Según su análisis, el marketing relacional basado en la estrategia CRM es clave para mejorar la calidad del servicio de transporte en la ciudad. Esta estrategia busca elevar los estándares de atención al usuario y garantizar su satisfacción con el servicio ofrecido.

En Cusco, **Gamarra (2016)**, en su tesis *Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco 2014*, presentada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad, analizó la eficiencia y calidad del transporte público en la región. Su estudio concluyó que en la ciudad de Cusco se necesita crear y/o modificar nuevas rutas de transporte para reestructurar todas las rutas actuales en función al crecimiento de la población. Asimismo, determino que hace falta tomar medidas más eficaces para lograr una correcta ubicación de los paraderos de las empresas de transporte público, así como también, el tomar deferentes medidas y acciones para dar solución a los problemas de contaminación, falta de infraestructura y capacitación de los trabajadores en aras de lograr una mayor satisfacción en el servicio brindado.

En Trujillo, **Molina & Torres, (2016)** en su investigación titulada “Análisis de la calidad de la prestación del servicio de transporte público urbano, Trujillo 2014”. Tesis para optar el título de abogado por la Universidad Nacional de Trujillo determino que la deficiencia en el servicio y en la fiscalización del servicio de transporte público, afecta el interés público, asimismo, se identifica deficiencia en la infraestructura y calidad del servicio percibido por lo que, se recomienda implementar diferentes políticas para superar tales deficiencias.

En Chiclayo, **Villanueva (2016)**, en su tesis La seguridad jurídica del consumidor, frente al garantismo que brinda INDECOPI en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2014-2015, presentada en la Universidad de Chiclayo, analizó la regulación de los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios. Su estudio destaca el papel de INDECOPI como órgano estatal encargado de supervisar el cumplimiento del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento en los artículos 1 y 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, resaltando la importancia de la información en los bienes y servicios ofrecidos por las empresas.

Por otro lado, **Mogollón (2016)**, en su tesis La tutela del interés del usuario del servicio de transporte público urbano a partir de la atribución de competencias, también sustentada en la Universidad de Chiclayo, concluyó que las empresas de transporte público presentan dificultades en la prestación del servicio debido a la falta de una autoridad administrativa efectiva Que asegure el respeto a los derechos de los usuarios. Ante esta situación, recomienda una mejor regulación del transporte público en las ciudades del Perú, actualmente gestionada por los gobiernos locales. Además, enfatiza la necesidad de una intervención especializada de INDECOPI, como entidad encargada de salvaguardar los derechos de los consumidores y mejorar la calidad del servicio.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

En Huánuco, **Verástegui (2024)**, en su tesis Sistema de transporte y el mejoramiento del flujo vehicular urbano en el distrito de Huánuco-Perú 2022, analiza la necesidad de mejorar el transporte urbano en la ciudad. Su estudio propone el diseño de rutas de transporte masivo, lo que implica una infraestructura vial adecuada y una regulación eficiente. El sistema planteado incluye una ruta principal y siete rutas alimentadoras, utilizadas exclusivamente dentro de este esquema.

Con la implementación del Transporte Masivo Urbano, se estima que se absorberá el 59% de los pasajeros que prefieren el transporte

público, asegurando un servicio más eficiente y de alta calidad, se estima que para satisfacer la demanda de 135,343 pasajeros en la ruta Sur-Norte, son necesarios 422 autobuses, mientras que para el sentido Norte-Sur, se necesitan 394 buses.

Por otro lado, en Huánuco, **Reátegui (2018)**, en su tesis La calidad de servicio percibido en los usuarios en el aeropuerto Alférez FAP. David Figueroa Fernandini, Huánuco – 2018, presentada en la Universidad de Huánuco, destaca la importancia de la calidad del servicio en el único aeropuerto de la ciudad. Su estudio enfatiza que la experiencia del usuario depende de la capacitación del personal, la disponibilidad de atención y la seguridad en los vuelos. Además, recomienda mejorar la empatía de los empleados y garantizar información clara y coherente, asegurando que los intereses de los usuarios sean la prioridad. Estas mejoras contribuirían a una experiencia más satisfactoria para los pasajeros.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR Y CONSUMIDOR EN EL SERVICIO

El Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC) establece con claridad quién es el sujeto protegido en una relación de consumo. Según el artículo IV.1, se considera consumidor a cualquier persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute productos y/o servicios como destinatario final, ya sea en beneficio propio, familiar o social. (INDECOPI, 2012, p. 1).

En este sentido, las autoridades correspondientes señalan que el Código establece derechos a favor de los consumidores y asigna las obligaciones correspondientes a los proveedores. Además, esta normativa define a los consumidores o usuarios como aquellas personas naturales que adquieren, utilizan o disfrutan productos o servicios como destinatarios finales. (INDECOPI, 2012, p. 3).

En el mismo contexto se indica que, El consumidor es aquella persona natural o jurídica que, al intervenir como destinatario final en una transacción, enfrenta una asimetría informativa debido a su limitada capacidad económica y organizativa. Esta situación puede afectar su capacidad de tomar decisiones informadas al adquirir bienes o servicios, lo que resalta la importancia de mecanismos de protección y regulación en favor de los consumidores. (Rodríguez, pág. 17).

2.2.2. ¿QUIÉN DEFIENDE A LOS CONSUMIDORES?

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú de 1993 establece el principio de defensa de los consumidores y usuarios, garantizando su derecho a la información sobre bienes y servicios disponibles en el mercado. Además, el Estado tiene la responsabilidad de velar por la salud y seguridad de la población, asegurando condiciones adecuadas para el consumo.

Esta disposición forma parte de los principios generales del régimen económico, junto con la libre iniciativa privada y la libre competencia de los agentes económicos, los cuales deben desarrollarse dentro de una economía social de mercado. (Constitución, 1993).

2.2.3. ¿QUÉ ES EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR?

Es el conjunto de disposiciones legales que garantizan y protegen los derechos de los consumidores, en concordancia con el artículo 65 de la Constitución Política y el régimen de economía social de mercado. Su propósito es asegurar que los ciudadanos accedan a bienes y servicios adecuados en el mercado y dispongan de mecanismos eficaces para resolver conflictos en sus relaciones de consumo. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, p. 5).

El Código de Protección y Defensa del Consumidor abarca diversos aspectos fundamentales para garantizar los derechos de los consumidores. Regula aspectos clave como la interacción entre

consumidores y proveedores, los acuerdos de consumo, las prácticas comerciales abusivas y la protección en sectores específicos, incluyendo servicios públicos regulados, salud, educación, bienes inmobiliarios y productos financieros. También establece normas sobre responsabilidad y sanciones, así como mecanismos de defensa colectiva a través de asociaciones de consumidores.

Es importante destacar que la enumeración de derechos en el código no es limitativa, lo que significa que los consumidores están protegidos en cualquier situación que pueda afectar sus derechos, más allá de los casos explícitamente mencionados.

Asimismo, el código establece el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, el cual reúne principios, regulaciones y mecanismos orientados a coordinar y fortalecer las políticas públicas en materia de protección al consumidor en todo el país. Dentro de este sistema, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor tiene la función de proponer y coordinar la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, asegurando que las regulaciones sean efectivas y respondan a las necesidades de los ciudadanos. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, p. 6).

Figura del Sistema Nacional Integrado de protección del consumidor



Fuente: Imagen extraída de (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos)

2.2.4. PRINCIPIOS DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Los principios establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor actúan como guías para la resolución de casos específicos y delinear directrices en materia de protección al consumidor. Según Rodríguez, estos principios no constituyen normas de cumplimiento estricto o susceptibles de vulneración, como sucede con las reglas y pautas, sino que deben aplicarse en la mayor medida posible, teniendo en cuenta las condiciones fácticas y jurídicas. (Rodríguez, 2010, p. 9).

Según Rodríguez (2010), el artículo V del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece los principios fundamentales para la protección del consumidor:

- Principio de Soberanía del Consumidor: Busca fomentar una práctica libre e informada, permitiendo un mercado que ofrezca productos que garanticen el bienestar común.
- Principio Pro Consumidor: El Estado garantiza el sistema de consumo en el Perú, implementando mecanismos, leyes y normas que protegen este derecho fundamental.
- Principio de Transparencia: Facilita el acceso libre a la información y promueve una comunicación fluida entre proveedores y consumidores.
- Principio de Protección Mínima: La legislación otorga protección al usuario o consumidor, asegurando condiciones adecuadas en el mercado.
- Principio Pro Asociativo: El Estado supervisa que las acciones comerciales se desarrollen dentro de la legalidad, velando por los derechos de quienes adquieren bienes o servicios.

2.2.5. LA TEORÍA DEL TRÁFICO INDUCIDO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO

El diseño de estrategias viales en entornos metropolitanos debe centrarse en la promoción del transporte público y en la optimización de la experiencia del peatón, garantizando una movilidad más eficiente y sostenible, evitando el tráfico inducido y la congestión vehicular. Para lograrlo, es fundamental contar con un sistema de transporte público de calidad, accesible y bien integrado, que responda a las necesidades de movilidad urbana (Jiménez, 2015).

Las medidas que favorecen a los transeúntes, como la reducción del ancho de los carriles y la instalación de pasos peatonales seguros, contribuyen a una mejor regulación del tráfico y a la disminución de accidentes. Aunque pueda parecer lo contrario, estas estrategias ayudan a reducir la congestión vehicular al generar un equilibrio en los volúmenes de tráfico. Además, la congestión misma puede actuar como un regulador natural, desincentivando los viajes en horas pico y promoviendo una distribución más eficiente del flujo vehicular. (Jiménez, 2015).

2.2.6. TEORÍA DE LA UTILIDAD

La teoría de la utilidad explica cómo los consumidores toman decisiones al adquirir bienes y servicios, buscando maximizar su satisfacción. Según esta perspectiva, cada compra implica un costo, pero también un beneficio, conocido como utilidad.

Esta teoría permite analizar el comportamiento del consumidor ante cambios en los precios o en su ingreso, determinando si aumentará o reducirá su consumo. Además, ayuda a comprender qué productos o servicios son más valorados según las necesidades y preferencias individuales.

La teoría de la utilidad considera varios factores clave que influyen en la toma de decisiones del consumidor:

Tiempo: El consumidor tiene un tiempo limitado para el consumo, por lo que es necesario establecer un plazo para medir la utilidad de un bien o servicio.

Características del bien o servicio: Es fundamental que el proveedor brinde información clara y accesible sobre el producto o servicio, permitiendo a los consumidores comparar niveles de satisfacción entre distintas marcas o compañías.

Precio: Es fundamental determinar el costo total del producto o servicio, considerando todos los gastos vinculados a la operación.

Objetivos: Es esencial que el consumidor tenga claridad sobre sus necesidades y expectativas al momento de elegir un bien o servicio, asegurando que su decisión satisfaga sus intereses.

Estos factores ayudan a comprender cómo los consumidores valoran y eligen productos o servicios en función de su utilidad y necesidades (Gonzales, 2002).

2.2.7. TEORÍA DEL DERECHO A LA MOVILIDAD

Desde tiempos ancestrales, la movilidad urbana ha representado una necesidad esencial, ya que los primeros grupos humanos se trasladaban constantemente en busca de recursos y mejores condiciones para su desarrollo. Con el fin de la era glacial, hace aproximadamente 12,000 años, los cambios climáticos favorecieron la domesticación de plantas y animales, permitiendo la transición hacia el sedentarismo. (Peña, 2015).

El filósofo y jurista Lorenzo Peña destaca el valor del desplazamiento como una actividad esencial en la vida humana, señalando que el movimiento y el cambio de lugar tienen un significado profundo en nuestra existencia. En este sentido, la movilidad urbana se

define como el conjunto de desplazamientos de personas y productos dentro de un espacio físico, utilizando diversos medios de transporte para satisfacer necesidades y mejorar la calidad de vida. (Peña, 2015).

La Declaración Universal de Derechos Humanos, en su artículo 13, reconoce el derecho a la libre circulación, lo que refuerza la importancia de garantizar un acceso equitativo a los sistemas de transporte. La movilidad urbana no debe generar exclusión social, sino promover la integración y el bienestar colectivo a través de políticas públicas adecuadas. (Peña, 2015).

En el ámbito normativo, la Ley 27181, Ley General del Transporte y Tránsito Terrestre, establece en su artículo 23 que el Reglamento Nacional de Tránsito regula el uso de las vías públicas, las licencias de conducir, las infracciones y sanciones, así como el Registro Nacional de Sanciones, asegurando un marco legal para la movilidad segura y eficiente (Ley N° 27181. Ley del transporte y tránsito terrestre., 1999).

2.2.8. ANTECEDENTES DEL TRANSPORTE

Según Pérez (2018), el desarrollo del transporte ha sido una constante en la evolución humana, impulsado por la necesidad de mejorar la movilidad y la calidad de vida. Desde los primeros desplazamientos terrestres hasta la navegación marítima, el ser humano ha buscado expandir sus fronteras y facilitar el acceso a nuevos territorios.

Con el tiempo, la inquietud por alcanzar mayores velocidades llevó a la creación del transporte aéreo, revolucionando la conectividad global. Posteriormente, el avance tecnológico permitió la exploración espacial, con el desarrollo de naves y cohetes capaces de viajar más allá de la Tierra, alcanzando la Luna y otros planetas del sistema solar (Pérez, 2018).

2.2.9. CONCEPTO DE TRANSPORTE PÚBLICO

El transporte público es el sistema que permite a los ciudadanos movilizarse dentro de una ciudad o región, bajo la regulación del Estado a través de sus entidades competentes. En Perú, las municipalidades provinciales tienen la responsabilidad de otorgar concesiones de rutas, estableciendo un marco normativo que permite a las empresas de transporte operar a cambio de una tarifa pagada por los usuarios. (Real Academia Española.

A nivel nacional, la entidad encargada de regular el transporte es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), junto con las municipalidades provinciales y otras instituciones con competencia establecida por la Constitución y leyes especiales.

El transporte público se refiere al sistema de movilidad colectiva de pasajeros, regulado por horarios y rutas establecidas por los operadores. A diferencia del transporte privado, los usuarios deben adaptarse a estas condiciones para desplazarse dentro de una ciudad o región. Este servicio está disponible para cualquier persona que necesite trasladarse y puede incluir diversos medios como autobuses, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles suburbanos y ferris (Del Carpio & Espino, 2015).

En el ámbito urbano, el transporte público es gestionado por empresas privadas o concesionarias que operan dentro de un marco normativo definido por los gobiernos locales. La financiación de estos servicios proviene de una contraprestación económica directa por parte de los pasajeros. Sin embargo, en algunas ciudades del mundo, existen sistemas de transporte público gratuitos para los viajeros (Del Carpio & Espino, 2015).

Las diferencias en la calidad del transporte público entre países responden a factores históricos y económicos. Mientras que los países desarrollados cuentan con sistemas eficientes que garantizan la satisfacción del usuario, en los países en vías de desarrollo aún persisten desafíos para alcanzar este nivel de servicio (CEPLAN, 2016).

2.2.10. COMPONENTES DEL SISTEMA DE TRANSPORTE

Según MINCETUR (2015), el transporte es un elemento clave para la movilidad y el desarrollo de las ciudades, y su infraestructura juega un papel fundamental en su funcionamiento. La infraestructura de transporte abarca vías y carreteras para el transporte terrestre, aeropuertos y rutas aéreas para el transporte aéreo, y canales y rutas de navegación para el transporte marítimo. Además, incluye elementos como paradas, semáforos, torres de control y radares, que facilitan la regulación y seguridad del tránsito.

El vehículo o móvil es el medio que permite el traslado de personas y bienes, mientras que el operador de transporte, conocido como chofer o conductor, es quien se encarga de la conducción del vehículo para satisfacer las necesidades de movilidad.

Las normas y leyes son esenciales para regular el sistema de transporte, estableciendo reglas para el uso de las vías y la operación de los servicios de movilidad. Sin embargo, en la actualidad, su cumplimiento es un desafío.

Clasificación del Transporte Terrestre

El transporte terrestre se clasifica en **transporte de carga** y **transporte de pasajeros**. (MINCETUR 2015).

- **Transporte de carga:** En Perú, este servicio es gestionado por el sector privado y regulado por el Estado para garantizar su buen funcionamiento. Está estrechamente vinculado al dinamismo económico y depende de factores como la distancia y la regulación urbana. (MINCETUR 2015).
- **Transporte de pasajeros:**
 - **Transporte público urbano:** Brindado por empresas privadas o consorcios que concesionan rutas dentro de una ciudad, regulado por autoridades locales o nacionales. (MINCETUR 2015).

- **Transporte público interurbano:** Gestionado por empresas privadas que operan rutas entre distritos dentro de una provincia, bajo concesión de la municipalidad provincial. (MINCETUR 2015).
- **Transporte privado:** Servicios de movilidad que no están abiertos al público en general. (MINCETUR 2015).
- **Transporte escolar:** Traslado de estudiantes desde sus hogares hasta los centros educativos, realizado en medios privados o colectivos como buses escolares. (MINCETUR 2015).

2.2.11. PRO Y CONTRAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO

El transporte público es una alternativa más eficiente y eficaz en comparación con el transporte individual, especialmente en términos de consumo de energía y uso del espacio urbano. Según Quintero & Quintero (2015), los medios de transporte colectivo permiten movilizar a un mayor número de personas en menos tiempo y con menor impacto ambiental. Por ejemplo, un autobús puede transportar hasta 60 pasajeros, reemplazando a varios automóviles y reduciendo la congestión vehicular.

A pesar de sus ventajas, el transporte público puede requerir inversiones significativas, dependiendo del medio utilizado. Sin embargo, el transporte privado también demanda grandes inversiones en infraestructura, como calles, túneles y estacionamientos, muchas veces financiadas con impuestos (Quintero & Quintero, 2015).

Uno de los desafíos del transporte público es la rigidez de trayectos y horarios, lo que limita la flexibilidad de los usuarios. No obstante, una red bien planificada puede minimizar estos inconvenientes, asegurando tiempos de espera cortos y conexiones eficientes entre rutas (Quintero & Quintero, 2015).

El uso masivo del transporte público contribuye a la reducción de atascos en las ciudades. Algunas urbes, como Londres, han implementado peajes urbanos para desincentivar el uso excesivo del automóvil. Además, en ciertas condiciones, la bicicleta puede ser una alternativa más rápida y flexible que el transporte público, aunque su comodidad depende de factores como el clima (Quintero & Quintero, 2015).

2.2.12. EL SERVICIO PÚBLICO EN EL PERÚ

El Tribunal Constitucional, en la Sentencia STC No. 0034-2004-AI/TC, señala que el ordenamiento jurídico peruano no establece una definición clara y específica sobre el concepto de servicio público, ni la Constitución ha determinado un listado de actividades que deban considerarse como tales.

Sin embargo, la normativa vigente permite que el Estado defina qué servicios tienen calidad de públicos mediante legislación específica. Un ejemplo de ello son los servicios públicos de telecomunicaciones, regulados por los Decretos Supremos No. 13-93-TCC y No. 06-94-TCC, los cuales establecen que estos servicios deben ser considerados necesariamente públicos (Pacherre, 2011).

La doctrina ha identificado diversos criterios fundamentales para definir el servicio público, entre ellos:

- Interés general: Su prestación debe responder a las necesidades colectivas.
- Necesidad colectiva: Debe garantizarse el acceso equitativo a los ciudadanos.
- Continuidad del servicio: Su funcionamiento no debe verse interrumpido.
- Actividad esencial: Debe ser indispensable para la comunidad.

- Título habilitante: Permite que el sector privado preste el servicio bajo regulación estatal.

Desde el ámbito jurisprudencial, el Tribunal Constitucional ha señalado que el servicio público debe cumplir con ciertos elementos clave:

- Naturaleza esencial: Su existencia es fundamental para la sociedad.
- Continuidad en el tiempo: No puede ser interrumpido arbitrariamente.
- Regularidad: Debe mantener estándares de calidad adecuados.
- Acceso en igualdad de condiciones: Todos los ciudadanos deben poder beneficiarse de él.

El servicio público es una actividad regulada, controlada y fiscalizada por el Estado, cuya función principal es garantizar su correcto funcionamiento y prestación adecuada a los usuarios. Sin embargo, en la investigación realizada sobre el transporte urbano en la ruta Ambo – Huánuco, se concluyó que este servicio no está siendo controlado ni fiscalizado de manera efectiva por el Estado, lo que genera vulneraciones a los derechos de los usuarios.

2.2.13. SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE EN EL PERÚ

El transporte terrestre en Perú es una actividad regulada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), a través de la Dirección General de Transporte Terrestre, que se encarga de normar, supervisar, autorizar, regular y fiscalizar el tránsito de personas y carga.

La legislación ha otorgado competencias a los gobiernos regionales y municipalidades provinciales, permitiéndoles ejercer funciones dentro de sus respectivas jurisdicciones. Esto garantiza una gestión descentralizada del transporte terrestre, adaptada a las necesidades locales. (Pacherre, 2011).

La Ley N° 27181, conocida como la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, establece los lineamientos generales para la regulación del transporte en Perú. Aprobada mediante el Decreto Supremo N° 033-2001-MTC, esta norma orienta la labor del Estado hacia la satisfacción de las necesidades de los usuarios, garantizando condiciones de seguridad, salud y protección ambiental, dentro de un marco de libre competencia².

El Artículo 15 de la ley define las entidades competentes en materia de transporte y tránsito terrestre, asignando responsabilidades según corresponda:

- El ministerio de transporte y comunicaciones.
- Los gobiernos regionales
- Las municipalidades provinciales
- Las municipalidades distritales
- La policía nacional del Perú y El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

El apartado 20 de la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre establece las competencias del INDECOPI en la regulación del transporte terrestre. Según esta disposición, las normas generales de protección al consumidor son aplicables en este ámbito, y su cumplimiento es supervisado por la Comisión de Protección al Consumidor.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) tiene la responsabilidad de garantizar la idoneidad de los servicios y la transparencia de la información proporcionada a los consumidores. Además, aunque INDECOPI vela por estos aspectos, las autoridades de transporte mantienen sus facultades de fiscalización y sanción para asegurar el correcto funcionamiento del sistema. Asimismo, el

INDECOPI está dentro de sus facultades, según sus propias normas a aplicar la legislación que regula el acceso al libre mercado y la leal competencia, también está facultado para supervisar la publicidad y demás normas del ámbito de su competencia. (Pacherre, 2011).

La idoneidad del servicio público en la provincia de Ambo presenta una brecha significativa respecto a lo establecido en la normativa vigente. Según Pacherre (2011), la falta de idoneidad se manifiesta cuando el servicio no cumple con las expectativas del consumidor, generando una discrepancia entre lo que se ofrece y lo que realmente se recibe.

En el caso del transporte público, los usuarios enfrentan deficiencias diarias que afectan la calidad del servicio, lo que evidencia una falta de supervisión y fiscalización por parte de las autoridades competentes. Esta situación no solo impacta la comodidad y seguridad de los pasajeros, sino que también vulnera sus derechos como consumidores.

2.2.14. LA REALIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL PERÚ

El crecimiento urbano en Perú ha generado un aumento significativo en la demanda de transporte público, ya que miles de ciudadanos se desplazan diariamente hacia sus centros de trabajo y actividades esenciales. Mientras algunos pueden movilizarse en vehículos privados, una gran parte de la población depende del transporte público urbano, enfrentando problemas como congestión, inseguridad, informalidad y maltrato al usuario (Pacherre, 2011).

La regulación del transporte público recae principalmente en los gobiernos locales, según lo establecido en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. En su apartado 81, se asigna a las municipalidades la responsabilidad de normar, regular y fiscalizar el transporte terrestre, fluvial y lacustre a nivel provincial, asegurando su correcto funcionamiento (Pacherre, 2011).

Sin embargo, a pesar de la normativa vigente, la calidad del servicio ha mostrado deficiencias debido a la falta de interés estatal en su supervisión. Esto ha generado insatisfacción entre los usuarios y ha permitido la proliferación de informalidad en el sector (Quintero & Quintero, 2015).

Hasta la actualidad, la problemática del transporte público urbano no ha sido abordada de manera efectiva por la administración pública, lo que ha debilitado el cumplimiento de las regulaciones y ha afectado la seguridad y bienestar de los pasajeros. La falta de intervención adecuada ha dejado a los consumidores en una situación de vulnerabilidad, exponiéndolos a riesgos físicos y deficiencias en el servicio (Quintero & Quintero, 2015).

- a) **Del deber de tutela del interés del usuario consumido del servicio del transporte público:** El usuario del transporte público urbano enfrenta una falta de tutela efectiva de sus derechos, lo que se traduce en maltrato constante por parte de las empresas prestadoras del servicio. Esta situación vulnera su derecho a recibir un servicio de calidad, a pesar de que dicho derecho tiene fundamento constitucional.

El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que el Estado debe defender los intereses del consumidor y del usuario, garantizando la adecuada prestación del servicio. Sin embargo, en la práctica, este principio no se cumple de manera efectiva, dejando a los usuarios en una situación de desprotección frente a las deficiencias del sistema de transporte (Mogollón, 2016).

- b) **Problemas que presentan los aspectos esenciales de la prestación del servicio en el transporte público urbano:** La Constitución Política del Perú establece que el Estado tiene el deber de garantizar tres aspectos esenciales en la prestación de servicios: derecho a la información, salud pública y seguridad de la población. Sin embargo, en el caso del

transporte público, la calidad del servicio muchas veces no cumple con estos principios constitucionales, lo que genera deficiencias en la protección y defensa de los derechos de los usuarios y consumidores.

El Artículo 44 de la Constitución refuerza la obligación del Estado de promover el bienestar general, lo que incluye la adecuada regulación y supervisión del transporte público. No obstante, la realidad muestra que estas garantías no siempre se cumplen, afectando la seguridad y calidad del servicio para los ciudadanos. (Sánchez & Romero, 2010).

El derecho a la información es un principio fundamental que el Estado debe garantizar para los consumidores, promoviendo la transparencia en el mercado y asegurando que la información proporcionada sea veraz y accesible. Sin embargo, en el ámbito del transporte público urbano, los usuarios desconocen sus derechos fundamentales, lo que evidencia una escasa difusión de información por parte de los proveedores del servicio y de las autoridades administrativas (Sánchez & Romero, 2010).

Este desconocimiento impide que los usuarios exijan un servicio de calidad, a pesar de que pagan una contraprestación económica por el transporte. Además, muchos desconocen la existencia de un marco normativo que protege sus derechos y de las entidades estatales a las que pueden recurrir para presentar quejas o reclamos ante deficiencias en el servicio (Sánchez & Romero, 2010).

- c) **Aspectos principales del marco normativo en el transporte público:** El marco normativo vigente establece como principio fundamental la protección de los derechos de los usuarios, alineándose con la Constitución Política del Perú. La Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre (Ley 27181) regula la acción estatal para garantizar la seguridad y salud de los usuarios, además de la protección del medio ambiente y la comunidad. Sin embargo, en la práctica, estos

principios no se cumplen debido al desconocimiento de los usuarios y al desinterés de las autoridades administrativas en fiscalizar el servicio (Jara & Vásquez, Joaquín).

- d) La jurisdicción única y la atribución de competencias:** El transporte público en Perú es un servicio esencial que involucra diversas entidades gubernamentales encargadas de su regulación y supervisión. Según Pérez (2018), la normativa asigna competencias al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), los Gobiernos Locales, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Policía Nacional del Perú (PNP) como órgano de apoyo.

Para evitar conflictos de competencia, la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece el principio de jurisdicción única, otorgando a las municipalidades provinciales la autonomía para normar, regular y controlar el transporte público urbano e interurbano dentro de su jurisdicción, con el respaldo de la PNP (Pérez, 2018). Esto significa que ninguna otra autoridad administrativa puede intervenir en la regulación del transporte dentro de la jurisdicción de los gobiernos locales.

Por otro lado, la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre asigna a INDECOPI la responsabilidad de supervisar la idoneidad del servicio y la transparencia de la información en el sector transporte. Sin embargo, la falta de una definición clara sobre lo que constituye un servicio idóneo dificulta la aplicación efectiva de las normas. En este sentido, INDECOPI, a través de sus facultades administrativas, debe establecer los parámetros de calidad y sancionar a los proveedores que incumplan con el deber de idoneidad (Pérez, 2018).

A pesar de la existencia de un marco normativo, la realidad muestra que el transporte público urbano enfrenta múltiples desafíos, como la informalidad, la falta de fiscalización y la

deficiente calidad del servicio. La falta de supervisión efectiva por parte de las autoridades ha generado una situación en la que los usuarios no reciben una tutela efectiva de sus derechos, lo que se traduce en maltrato constante, inseguridad y deficiencias en la prestación del servicio.

Además, el derecho a la información, que debería garantizar que los consumidores conozcan sus derechos y las regulaciones vigentes, no se cumple adecuadamente en el sector transporte. Muchos usuarios desconocen la existencia de un marco normativo que protege sus derechos y de las entidades estatales a las que pueden recurrir para presentar quejas o reclamos ante deficiencias en el servicio (Sánchez & Romero, 2010).

En conclusión, aunque la legislación establece mecanismos de regulación y supervisión del transporte público, la falta de aplicación efectiva de las normas y el desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos han generado una crisis en la calidad del servicio. Es fundamental que las autoridades competentes refuercen la fiscalización y promuevan una mayor difusión de información para garantizar un transporte público seguro, eficiente y accesible para todos los ciudadanos. (Perez, 2018).

- e) **Deficiencias en la atribución de competencias en cuanto al transporte público:** La fiscalización y regulación del transporte público en Perú enfrenta serias deficiencias debido a la escasa supervisión por parte de las autoridades competentes. Según Pérez (2018), los gobiernos locales, al ejercer su autonomía, han contribuido al caos en el sector mediante el otorgamiento excesivo de licencias, autorizaciones y concesiones para operar rutas de transporte público, sin garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos ni los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente.

Por otro lado, la labor de INDECOPI, entidad encargada de velar por la idoneidad y calidad del servicio, no ha sido del todo satisfactoria en cuanto a la protección del consumidor. La falta de respuestas efectivas por parte de este organismo ha generado una brecha en la supervisión, dejando a los usuarios en una situación de vulnerabilidad frente a las deficiencias del sistema de transporte público. (Perez, 2018).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Transporte público urbano:** El transporte urbano es concebido como aquel medio de transporte para personas o bienes de un determinado lugar a otro, facilitando la movilidad y accesibilidad a los diferentes lugares del departamento, provincia o región donde se el usuario pretende dirigirse. (Magallanes, 2015).
- **Servicio público:** se define como aquellas actividades asumidas por entidades públicas o privadas, creadas por mandato constitucional, con el propósito de satisfacer de manera continua y regular las necesidades de los ciudadanos dentro de un Estado (Reyna, p. 5).
- **Servicio de transporte interurbano:** El servicio de transporte interurbano de personas es un servicio público regulado bajo un régimen especial, cuya prestación está garantizada por el Estado peruano. (Jara, p. 4).
- **Derechos del consumidor:** El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su Artículo 1, establece las normas destinadas a la protección y defensa de los consumidores y usuarios de diversos productos y servicios. Este marco legal busca garantizar que los consumidores accedan a bienes y servicios idóneos, promoviendo la transparencia en el mercado y asegurando mecanismos efectivos para su protección (INDECOPI, 2015).
- **Código de protección y defensa del consumidor:** El Código de Protección y Defensa del Consumidor es el instrumento normativo que establece las normas de protección y defensa de los consumidores, fundamentado en el Artículo 65 de la Constitución Política del Perú. Este código tiene como principio rector la política social y económica del

Estado, orientada a la protección de los derechos de los consumidores dentro de un régimen de economía social de mercado. (Congreso de la República, 2010).

- **Libro de reclamaciones:** En un registro donde el usuario puede dejar constancia de si queja o reclamo sobre el bien adquirido o el servicio contratado. Todos los proveedores de servicios y/o bienes se encuentran obligados a contar con un libro de reclamaciones ya sea físico o virtual, el cuál debe ser de fácil acceso. (INDECOPI, 2022).
- **INDECOPI:** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es un organismo público autónomo encargado de la protección de los consumidores y empresarios. Su competencia abarca la fiscalización de prácticas restrictivas que afectan la libre y leal competencia en el mercado. (INDECOPI, 2022).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021.

- **Hipótesis Nula (Ho):** No existe vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.
- **Hipótesis Alterna (Ha):** Existe vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

- **Hipótesis Nula (Ho1):** No existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la accesibilidad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.
- **Hipótesis Alterna (Ha1):** Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la accesibilidad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.
- **Hipótesis Nula (Ho2):** No existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la comodidad y confort en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.
- **Hipótesis Alterna (Ha2):** Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la comodidad y confort en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta ambo – Huánuco – 2021.
- **Hipótesis Nula (Ho3):** No existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la seguridad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.
- **Hipótesis Alterna (Ha3):** Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la seguridad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

V1: Vulneración de los Derechos de los usuarios en la prestación del servicio público

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

V2: Transporte público interurbano

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
VD: Vulneración de los derechos de los usuarios en la prestación del servicio público	Accesibilidad	a). La reserva del asiento preferencial.	Cuestionario
		b). Recibir del conductor un trato amable, digno y respetuoso.	Cuestionario
		c). Cumplimiento del total de la ruta concesionada.	
		d). Respeto a los paraderos establecidos.	Cuestionario
		e). Derecho al medio pasaje.	Cuestionario
			Cuestionario
	Comodidad y confort	a). Derecho a tener un conductor capacitado y apto.	Cuestionario
		b). Nivel de ruido aceptable de la radio.	Cuestionario
		c). Asientos en buen estado de conservación	Cuestionario
		d). Cantidad de pasajeros permitidos	Cuestionario
	Seguridad	a). Derecho a viajar seguro y en una velocidad prudente	Cuestionario
		b). Seguridad en el trayecto de la ruta	Cuestionario
VI: Trasporte público interurbano	Servicio Público	a) Artículos relacionados b) Legislación vigente	Ficha de análisis documental
	Organismo Regulador	a) Conceptos relevantes para el estudio b) Órganos competentes	Ficha de análisis documental
	Calidad del servicio	a) Modificatorias realizadas	Ficha de análisis documental.
	Formalidad del servicio	a) Empresas de transporte público	Ficha de análisis documental.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación, por su naturaleza, se clasifica como aplicada, ya que el problema de investigación planteado trabajó sobre realidades de hechos que fueron materia de comprobación mediante la hipótesis del tema de investigación planteado. Asimismo, se establecieron recomendaciones como posibles soluciones desde la corroboración de la hipótesis de investigación.

3.1.1. ENFOQUE

La presente investigación presenta un enfoque mixto ya que, se vierten datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio, es decir se buscó plantear explicaciones de los hechos con una comprensión de estos, lo que permitió fortalecer el proceso de investigación. (Barrantes, 2014, p. 98).

A través de los cuestionarios y entrevistas se logró dar explicación de los hechos y para su comprensión se recurrió a la argumentación jurídica, fuentes doctrinarias, legales y principios generales del derecho ligados al tema de investigación planteado.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel de investigación es descriptivo, ya que se enfoca en caracterizar objetivamente la vulneración de los derechos de los usuarios en el servicio de transporte interurbano en la ruta Ambo - Huánuco (2021). La investigación se basó en la recopilación y análisis de información existente, utilizando fuentes secundarias como libros, artículos, informes y tesis previas. Según Sánchez (2015), la investigación descriptiva se enfoca en caracterizar un fenómeno dentro de un contexto espacio-temporal determinado, recopilando datos sobre su estado actual.

3.1.3. DISEÑO

El diseño de investigación utilizado es no experimental, ya que no manipula deliberadamente las variables. Se basa en la observación de fenómenos en su contexto natural, sin exponer a los sujetos a condiciones o estímulos específicos (Hernández, 2004).

A través de los instrumentos de investigación aplicados, se recopilaron datos que permitieron comprobar la hipótesis y describir el nivel de vulneración de los derechos de los usuarios en el servicio de transporte interurbano en la ruta Ambo – Huánuco, 2021.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio estuvo conformada por los pasajeros del transporte interurbano que utilizan los buses de la ruta Ambo – Huánuco, 2021.

3.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- **RUTA:** Ambo – Huánuco y viceversa
- **TURNO:** mañana y tarde
- **EDAD:** Mayores de 18 años
- **AÑO:** 2021
- **TIPO DE VEHÍCULO:** Microbús
- **EMPRESAS DE TRANSPORTE:** Empresa Turismo El Sol (32 Unidades Móviles) Empresa El Cisne (3 Unidades Móviles)
- **Muestra:** La muestra utilizada en la investigación es de tipo no probabilístico, específicamente en su variante intencional, lo que significa que la selección de los participantes se realizó según el criterio de la investigadora. Este enfoque permite elegir sujetos que se consideren relevantes para el estudio, sin recurrir a un muestreo aleatorio, siendo esta la siguiente:

3.2.2. COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

Año: 2021

Sujeto de la población: Subconjunto de Pasajeros que utilizan el servicio público del transporte interurbano en los buses de la ruta Ambo – Huánuco, 2021.

Total: 50

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas: Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta y el análisis documental. La cual permitió adjuntar información sobre los indicadores propuestos para comprobar, si se vulneran los derechos de los usuarios durante la prestación del servicio público de transporte interurbano en los buses que cubren la ruta Ambo – Huánuco, 2021.

Instrumentos: De acuerdo a las técnicas elegidas los instrumentos fueron los cuestionarios dirigidos a los usuarios que forman parte de la muestra. Asimismo, se elaboró la ficha de análisis documental.

TECNICA

- Encuesta
- Análisis documental

INSTRUMENTO

- Cuestionario
- .Ficha de análisis documental

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS:

Para la presentación de datos, se emplearon cuadros de distribución estadística y gráficos estadísticos simples en forma de barras, utilizando el programa Excel. Estos elementos permitieron organizar y visualizar la información obtenida tras la aplicación de los instrumentos de investigación, facilitando el análisis de los resultados.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Tras la aplicación del cuestionario, principal instrumento de recolección de datos, se realizó el conteo y análisis mediante estadística descriptiva, considerando frecuencia y porcentaje simple. Posteriormente, la interpretación se llevó a cabo con base en el marco teórico, utilizando la ficha de análisis documental, con la finalidad de sustentar los hallazgos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 2

Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público del Transporte Interurbano según la dimensión Accesibilidad en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021

NIVEL VULNERACION DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO SEGÚN DIMENSIONES						
DIMENSION ACCESIBILIDAD	SEVERO		MODERADO		LEVE	
	F	%	F	%	F	%
1.LA RESERVA DEL ASIENTO PREFERENCIAL. 2.RECIBIR DEL CONDUCTOR UN TRATO AMABLE, DIGNO Y RESPETUOSO 3.CUMPLIMIENTO DEL TOTAL DE LA RUTA CONCESIONADA 4.RESPECTO A LOS PARADEROS ESTABLECIDOS 5.DERECHO AL MEDIO PASAJE 6.DERECHO AL PASAJE LIBRE CON DISCAPACIDAD SEVERA 7.PARA TODO PUBLICO GENERAL	45	90%	5	10%	0	0%

Figura 1

Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano según la dimensión Accesibilidad en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021



Análisis e Interpretación: Los datos presentados en el cuadro 1 y gráfico 1 reflejan una situación preocupante en la ruta Ambo–Huánuco. Según el análisis, el 90% de los usuarios experimenta una vulneración severa de sus derechos en la dimensión accesibilidad del servicio de transporte público, mientras que solo un 10% se encuentra en un nivel moderado. No se registran usuarios en el nivel leve, lo que evidencia una alta desconformidad con el servicio brindado. Estos resultados resaltan la urgencia de mejorar la calidad del transporte interurbano, garantizando condiciones adecuadas para los pasajeros y reforzando la fiscalización por parte de las autoridades competentes.

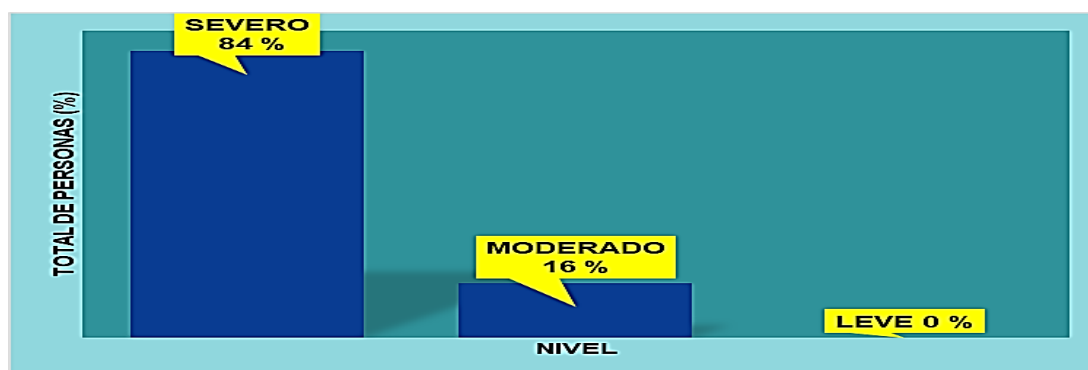
Tabla 3

Nivel Vulneración de los Derechos de l usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano según la Dimensión Comodidad y Confort en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021

DIMENSION COMODIDAD Y CONFORT	DEFICIENTE		REGULAR		BUENO	
	F	%	F	%	F	%
1.DERECHO A TENER UN CONDUCTOR CAPACITADO Y APTO 2.NIVEL DE RUIDO ACEPTABLE DE LA RADIO 3.ASIENTOS EN BUEN ESTADO DE CONSERVACION 4.CANTIDAD DE PASAJEROS PERMITIDOS	42	84%	8	16%	0	0%

Figura 2

Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano según la Dimensión Comodidad y Confort en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021.



Análisis e Interpretación: Los datos presentados en el cuadro 2 y gráfico 2 reflejan que el 84% de los usuarios del transporte interurbano en la ruta Ambo–Huánuco experimenta una vulneración severa de sus derechos en la dimensión comodidad y confort del servicio. Solo un 16% se encuentra en un nivel moderado, mientras que ningún usuario se ubica en el nivel leve. Estos resultados evidencian que la mayoría de los pasajeros considera que las unidades de transporte no son cómodas ni confortables, lo que resalta la necesidad de mejoras en la calidad del servicio y una mayor fiscalización por parte de las autoridades competentes.

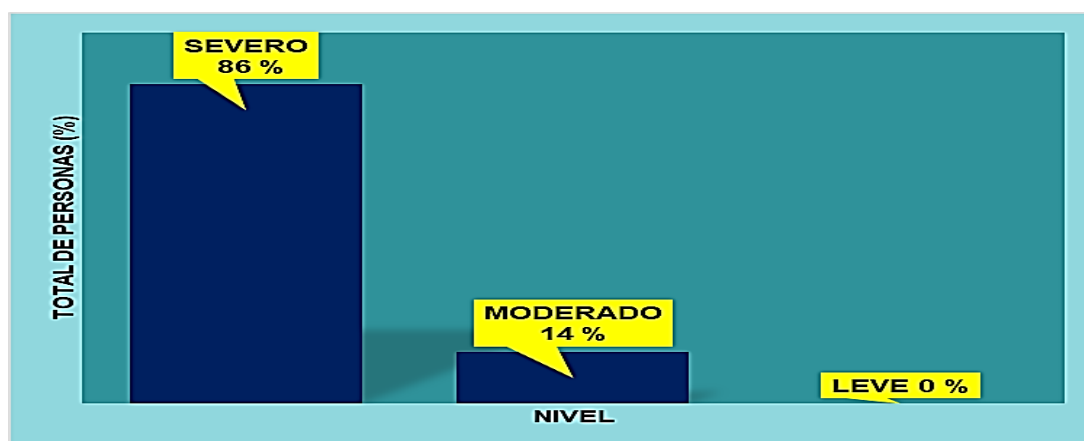
Tabla 4

Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano según la Dimensión Seguridad en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021

NIVEL VULNERACION DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO SEGÚN DIMENSIONES						
DIMENSION SEGURIDAD	SEVERO		MODERADO		LEVE	
	F	%	F	%	F	%
1.DERECHO A VIAJAR SEGURO Y EN UNA VELOCIDAD PRUDENTE 2.SEGURIDAD EN EL TRAYECTO DE LA RUTA	43	86%	7	14%	0	0%

Figura 3

Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano según la Dimensión Seguridad en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021.



Análisis e Interpretación: Los datos presentados en el cuadro 3 y gráfico 3 reflejan que el 86% de los usuarios del transporte interurbano en la ruta Ambo–Huánuco experimenta una vulneración severa de sus derechos en la dimensión seguridad del servicio. Solo un 14% se encuentra en un nivel moderado, mientras que ningún usuario se ubica en el nivel leve.

Estos resultados evidencian la inseguridad que perciben los pasajeros al utilizar el servicio de transporte interurbano, lo que resalta la necesidad de mejoras en la calidad del servicio y una mayor fiscalización por parte de las autoridades competentes.

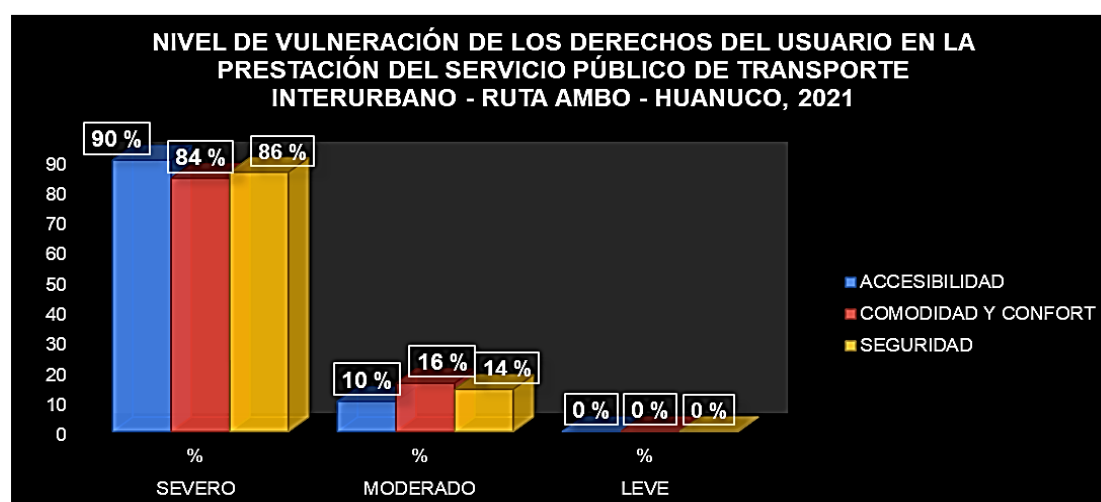
Tabla 5

Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021 según promedio de dimensiones

NIVEL VULNERACION DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO						
DIMENSION	SEVERO		MODERADO		LEVE	
	F	%	F	%	F	%
ACCESIBILIDAD	45	90	5	10	0	0
COMODIDAD Y CONFORT	42	84	8	16	0	0
SEGURIDAD	43	86	7	14	0	0

Figura 4

Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021 según promedio de dimensiones



Análisis e Interpretación: El cuadro 4 y gráfico 4 presentan un resumen de los resultados sobre la vulneración de derechos en el Servicio Público de Transporte Interurbano en la ruta Ambo–Huánuco (2021). Se observa que todas las dimensiones tienen una media similar en el nivel severo. La dimensión accesibilidad es la más afectada, con un 90% de usuarios en este nivel, seguida por la dimensión seguridad con 86% y la dimensión comodidad y confort con 84%. Estos datos reflejan una problemática grave en la calidad del servicio, evidenciando la necesidad de mejoras urgentes para garantizar condiciones adecuadas para los pasajeros.

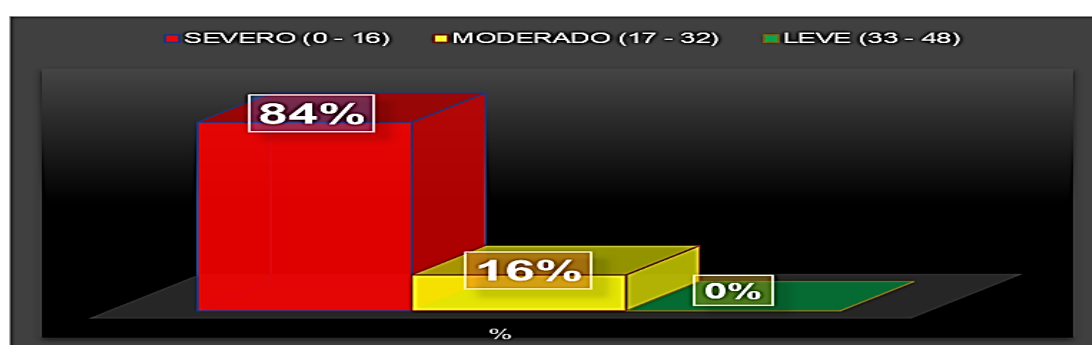
Tabla 6

Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta AMBO-HUANUCO 2021

NIVEL (PUNTAJE)	F	%
SEVERO (0-16)	42	84
MODERADO (17-32)	8	16
LEVE (33-48)	0	0

Figura 5

Nivel Vulneración de los Derechos del usuario en la Prestación del Servicio Público de Transporte Interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021



Análisis e Interpretación: El cuadro 5 y gráfico 5 presentan el promedio total sobre la vulneración de derechos en el Servicio Público de Transporte Interurbano en la ruta Ambo–Huánuco (2021).

Los resultados reflejan una situación crítica, con un 84% de usuarios en el nivel severo, evidenciando una brecha significativa que requiere medidas urgentes para mejorar el servicio. En el nivel moderado, con puntajes entre 17 y 32, se encuentra un 16% de usuarios, mientras que, en el nivel leve, ningún usuario considera que recibe un servicio adecuado. Estos datos subrayan la insatisfacción generalizada de los pasajeros y la necesidad de que las empresas de transporte interurbano refuercen sus esfuerzos para mejorar la calidad del servicio y garantizar condiciones óptimas para los usuarios.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 7

Contrastación de Hipótesis

Tipo de Hipótesis	Hipótesis	Contrastación de Hipótesis
H.G.	Existe vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo– Huánuco – 2021.	VALIDA
Ho _G	No existe vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.	NO ES VALIDA
Ha _G	Existe vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021	VALIDA
Ho ₁	No existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la accesibilidad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.	NO ES VALIDA
Ha ₁	Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la accesibilidad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.	VALIDA
Ho ₂	No existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la comodidad y confort en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los	NO ES VALIDA

	pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.	
Ha ₂	Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la comodidad y confort en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta ambo – Huánuco – 2021.	VALIDA
Ho ₃	No existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la seguridad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.	NO ES VALIDA
Ha ₃	Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la seguridad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.	VALIDA

El esquema de contrastación confirma la aprobación de las hipótesis generales y las específicas (Ha₁, Ha₂ y Ha₃), sustentado en los resultados obtenidos mediante la aplicación de cuestionarios a los usuarios.

Los datos expuestos en los cuadros y gráficos del inciso 4.1 demuestran que sí existe vulneración de los derechos de los usuarios en la prestación del servicio público de transporte interurbano en la ruta Ambo – Huánuco (2021). Esta afectación se evidencia en tres dimensiones clave:

- Accesibilidad
- Comodidad y confort
- Seguridad

Estos hallazgos resaltan la necesidad de medidas urgentes para mejorar la calidad del servicio y garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis de los resultados obtenidos en esta investigación se complementa con estudios previos de Salazar y Ulloa (2021), Rivadeneira (2021), Santiago (2018), Flores y Hernández (2021) y Park (2020), quienes destacan que el transporte público es un medio esencial para la movilidad urbana y global.

Estos autores coinciden en que, debido a la alta demanda de este servicio, es fundamental que se adapte a las necesidades de los usuarios. Sin embargo, en el caso del transporte interurbano, muchas empresas no implementan sistemas adecuados para garantizar la calidad del servicio, lo que provoca limitaciones que afectan el desarrollo de las actividades diarias de los pasajeros y vulneran sus derechos.

Además, se resalta que la falta de infraestructura adecuada, regulación efectiva y supervisión constante contribuye a la precariedad del servicio. La ausencia de mecanismos de control eficientes permite que las deficiencias persistan, afectando la seguridad, accesibilidad y comodidad de los usuarios.

Estos hallazgos refuerzan la necesidad de políticas públicas más estrictas, así como la implementación de estrategias de mejora que garanticen un transporte interurbano eficiente, seguro y accesible para todos.

En la misma línea, se plantea que el Estado mediante sus diferentes organismos competentes se ven obligados de implementar normativas que disminuya todo tipo de situación contraproducente que provoque cualquier forma de vulneración de los usuarios; pero muchas veces estas no se ven contempladas de forma eficiente y al no existir algún mecanismo que si lo regule y que garantice los derechos de las personas en el servicio de transporte público, continuaremos inmersos en esta problemática.

Para el objetivo general: que consistió en Determinar la existencia de vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021. Luego de analizar los resultados obtenidos, en cuanto al objetivo general que consistió en Determinar la existencia de vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021. Se puede señalar que el 84% de usuarios consideran que sus derechos vienen siendo vulnerados, situación preocupante ya que los ubica en nivel severo.

Para el objetivo específico 1, que consistió en: Determinar la existencia de vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Accesibilidad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021; donde los resultados indican que existe vulneración de los derechos en el nivel Severo, con un 90% de personas evaluadas y en el nivel moderado con el 10%. Según Tarazona (2018), la accesibilidad al transporte como derecho se ve vulnerada debido a la falta de dispositivos adecuados que garanticen el acceso al servicio, especialmente para personas con discapacidad. Esto representa una violación de la Ley N° 29973, Art. 15, que protege los derechos de este grupo poblacional.

En esta línea, investigaciones de Bolaños (2018), Bascom (2017), Morales (2018) y Velasco et al. (2015) destacan la responsabilidad del Estado y de los operadores de gobierno en la promoción y desarrollo de servicios públicos accesibles. La implementación de políticas públicas, leyes, normas y sanciones es esencial para garantizar la inclusión y movilidad de las personas con discapacidad en el transporte público.

Estos hallazgos refuerzan la necesidad de acciones concretas para mejorar la accesibilidad y asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.

Para el objetivo específico 2, que consistió en: Determinar la existencia de vulneración de los derechos del usuario, respecto a la comodidad y confort

en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021. Donde los resultados indican que existe vulneración de los derechos en el nivel Severo, con el 84% de personas evaluadas, así como el nivel moderado con 16%. En tanto que, resulta semejante a los resultados obtenidos por Narcizo J. (2018), en su estudio titulado “Calidad del servicio y satisfacción del usuario de las empresas de transportes de autos Huánuco – Tingo María, 2018”, donde evaluó a 345 pasajeros quienes señalaron que, tanto la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se encuentran dentro de una valoración de mala.

El estudio de Romero Torres, García & Gaspar (2020) analiza la satisfacción de los usuarios del transporte público mediante factores cualitativos y cuantitativos. A través de una encuesta aplicada a 232 usuarios, identificaron tres factores duros: tiempo de duración del viaje, tiempo de espera y precio del viaje. También reconocieron 15 subfactores blandos agrupados en tres componentes clave: trato al usuario, forma de conducir y estado físico del vehículo.

El estudio concluye que cualquier empresa de transporte público que busque mejorar su imagen y brindar un mejor servicio debe redefinir sus directrices, priorizando la implementación de factores cualitativos sobre los cuantitativos.

Para el objetivo específico 3, que consistió en identificar la existencia de vulneración de los derechos del usuario, respecto a la dimensión seguridad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021. De forma paralela, Narcizo J. (2018), en su estudio titulado “Calidad del servicio y satisfacción del usuario de las empresas de transportes de autos Huánuco – Tingo María, 2018”, señala que la dimensión Seguridad y Calidad de servicio tienen una correlación fuerte, los usuarios señalaron que no se sienten seguros con el uso de dicho medio de transporte lo que conlleva a reflejar una mala calidad del servicio.

El estudio de Vargas, Garnica, Perdomo & Alarcón (2016) sobre los factores de riesgo en el servicio público de transporte concluyó que aproximadamente la mitad de los pasajeros percibe el servicio como deficiente, lo que refleja una insatisfacción generalizada. Además, el 59% de los usuarios ha experimentado situaciones de riesgo de accidente de tránsito, atribuidas a factores como vehículos en mal estado, ausencia de revisiones técnicas, condiciones de confort deficientes, conductores con competencias limitadas, fallas mecánicas, desconocimiento de información básica y falta de mantenimiento preventivo.

En relación con las teorías de Díaz (2021) y Loyola et al. (2018), se concluye que el transporte privado, especialmente el servicio de taxi, es la opción preferida por la mayoría de las personas con discapacidad, debido a sus condiciones de seguridad. Este tipo de transporte suele contar con implementos de protección, como cinturón de seguridad y espaldar acolchonado, lo que garantiza mayor comodidad y seguridad. Sin embargo, su alto costo representa una limitación económica para muchos ciudadanos.

Desde esta perspectiva, la implementación de equipamientos de seguridad en el transporte público interurbano no solo mejoraría la calidad del servicio, sino que también abriría oportunidades de negocio, contribuyendo al desarrollo sostenible del sector.

CONCLUSIONES

El presente estudio refleja la realidad del transporte interurbano en la ruta Ambo – Huánuco, evidenciando la vulneración de los derechos de los usuarios en la prestación del servicio. Estos hallazgos abren la puerta a futuras investigaciones que puedan analizar el comportamiento de los pasajeros frente a esta problemática y proponer soluciones efectivas.

1. La investigación de campo permitió recopilar datos sobre Accesibilidad, Comodidad – Confort y Seguridad, mediante la aplicación de cuestionarios. Los resultados muestran que:
 - **En la dimensión Accesibilidad**, el 90% de los usuarios calificó la vulneración de sus derechos como severa, siendo el porcentaje más alto.
 - **En la dimensión Comodidad y Confort**, el 84% de los usuarios percibió el servicio como deficiente, lo que indica una falta de condiciones adecuadas para el bienestar de los pasajeros.
 - **En la dimensión Seguridad**, el servicio interurbano obtuvo una calificación severa, según el promedio atribuido por los pasajeros, lo que refleja una percepción de riesgo constante en el uso del transporte.
2. En síntesis, el estudio concluye que el servicio de transporte interurbano en la ruta Ambo – Huánuco (2021) es deficiente, con un nivel severo de vulneración del 84%. Esto indica que las empresas del sector han incumplido con la protección de los derechos de los usuarios, lo que exige medidas urgentes para mejorar la calidad del servicio.
3. La población demanda la corrección de las deficiencias identificadas, que incluyen trato al usuario, conducción y cumplimiento de normas de tránsito. Además, se requiere una mayor fiscalización por parte de las autoridades competentes para garantizar que las empresas cumplan con los estándares de calidad y seguridad.
4. Para reforzar los resultados, se realizó una revisión bibliográfica sobre leyes, reglamentos de tránsito y normas de calidad que regulan el

transporte público en el país, proporcionando un marco teórico para el análisis del servicio en la ciudad de Ambo. Esta información es clave para entender la problemática y proponer estrategias de mejora que permitan garantizar un transporte interurbano más seguro, accesible y confortable para todos los usuarios.

5. Además, se destaca la importancia de la participación ciudadana en la exigencia de mejoras en el servicio, ya que la presión social puede impulsar cambios significativos en la regulación y supervisión del transporte interurbano. La implementación de políticas públicas más estrictas, junto con la modernización de la infraestructura y la capacitación de los conductores, son aspectos fundamentales para garantizar un servicio eficiente y seguro.
6. En conclusión, el presente estudio no solo evidencia las deficiencias del transporte interurbano en la ruta Ambo – Huánuco, sino que también plantea la necesidad de acciones concretas para mejorar la calidad del servicio y proteger los derechos de los usuarios. La combinación de regulación efectiva, inversión en infraestructura y participación ciudadana puede ser clave para transformar el sistema de transporte interurbano en beneficio de la sociedad.

RECOMENDACIONES

El sistema de transporte interurbano está conformado por diversas empresas que ofrecen un servicio público esencial, agrupándose en un entorno que busca el mejoramiento continuo. A pesar de contar con una demanda clara y establecida, regulada por la naturaleza del servicio y la legislación vigente, es fundamental que se optimicen los recursos y la gestión para evitar congestión de tráfico y mejorar el flujo del servicio. A medida que los usuarios se vuelven más conscientes de sus derechos, comienzan a comparar y exigir que el servicio cumpla con los estándares establecidos en la normativa vigente. En este contexto, el acercamiento al público se convierte en una de las principales exigencias para las entidades responsables, quienes deben contar con los recursos necesarios para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros. Además, los esfuerzos políticos deben enfocarse en mejorar la transparencia y eficiencia del sistema de transporte.

1. Desde una perspectiva pública, las medidas para mejorar la productividad y competitividad del transporte interurbano no pueden ser ignoradas ni obstaculizadas por una gestión que no evoluciona o por sistemas administrativos que no satisfacen las necesidades de los usuarios. Por ello, es crucial que la Administración de Transportes en la provincia de Ambo considere estos aspectos e incluya mejoras en sus planes presupuestales, ya que esta es una necesidad urgente para garantizar un servicio eficiente.
2. Asimismo, es indispensable que el Gobierno Local, Provincial y Regional establezca ordenanzas que asignen presupuestos específicos para la inversión, mejoramiento y mantenimiento de la señalética de tránsito, infraestructura, paradas y vías. Estas acciones deben garantizar un acceso oportuno al servicio de transporte público interurbano, especialmente para la población vulnerable, como adultos mayores, personas con discapacidad y gestantes.
3. La colaboración entre autoridades municipales, operadores de transporte público y dirigentes es clave para desarrollar mecanismos conjuntos que faciliten la inversión de los propietarios de las unidades de

transporte en la modernización y mejora progresiva de los vehículos. Este compromiso conjunto permitirá garantizar el acceso al servicio y proteger los derechos de los usuarios.

4. Para asegurar el cumplimiento de los derechos y evitar su vulneración, se recomienda trabajar en conjunto con el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, implementando vigilancias ciudadanas periódicas al servicio de transporte público interurbano. Esto permitirá verificar el cumplimiento de las normativas y garantizar que los usuarios accedan a un servicio de calidad.
5. Finalmente, el Gobierno Local, Provincial y Regional debe promover capacitaciones continuas para fomentar comportamientos seguros en los conductores. La formación adecuada es una estrategia eficaz para reducir accidentes de tránsito, mejorar la seguridad vial y garantizar que los choferes estén altamente capacitados para enfrentar los desafíos diarios en el camino. Además, una buena capacitación contribuye a reducir los costos operativos derivados de siniestros y malas prácticas de conducción.
6. En conclusión, la implementación de estas medidas permitirá garantizar el respeto a los derechos de los usuarios, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la seguridad y accesibilidad del transporte interurbano en la provincia de Ambo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrantes, R. (2014). El enfoque mixto de investigación.
<http://investigaliacr.com>.
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/CodigoConsumoIndecopiMinjusFeb2021/48503e7b-f323-7e5d-525d-b1b32c30ba1f>
- Bascom. G, W, (2017). Transportation Related Challenges for Persons With Disabilities. [Thesis to opt for a Master's degree in architecture]. Utah State University. <https://laep.usu.edu/files/thesis-bascorn.pdf>
- Bonilla, H. (2011). Análisis del sistema de transporte público en la ciudad de Huancayo. (Archivo PDF)
- Borjas, G. (2013). Análisis, diseño e implementación de un sistema de formación para la administración de horarios y rutas de empresas de transporte público. (Tesis de pregrado, de la Pontificie Universidad Católica del Perú)
- Bolaños, M. (2018). El derecho humano al acceso al transporte público para las personas con discapacidad física en la ciudad de Quito [Tesis para optar grado de Magister]. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6166/1/T2594-MDHEEBola%C3%B1os-El%20derecho.pdf>
- Bravo, C., & López, D. (2017). Propuesta de estrategia de gestión de relaciones con los clientes en el marketing relacional de la empresa Transportes Chiclayo S.A.C. 2011. (Tesis de pregrado de la Universidad Señor de Sipán)
- CEPLAN. (2016). Avances de la Política Sectorial en el Marco de la Política General de Gobierno OCDE y la agenda 2030 a noviembre 2016.
https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_gore-ejecutivo-agenda/
- Chiqui, B., Chiqui, H., & Cabrera, L. (2020). Análisis del sistema de transporte urbano para optimizar el tiempo de viaje del pasajero de la ciudad de

- Chuco, E. (2018). Incidencia de normas regionales en la formalización del servicio de transporte público de personas interprovincial en la Region la Libertad. UCV. (Tesis de pregrado de la Universidad Cesar Vallejo)
- Congreso de la República . (2010). LEY N° 29571: Código de protección y defensa del consumidor.
- De la Cruz, W. (2019). Necesidad de crear una entidad autónoma para la regulación del transporte público en Lima Metropolitana. UTP. (Tesis de pregrado)
- Del Carpio, H., & Espino, P. (2015). Propuesta de inteligencia empresarial del transporte terrestre de pasajeros en Chiclayo. (Archivo PDF)
- Diaz, R., Arrieta, Y., & Mercado , E. (2016). Verificación del cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores de transporte público urbano en la ciudad de Cartagena, Colombia. Saber, Ciencia y Libertad. (Archivo PDF)
- Gamarra, B., & Delgado, J. (2016). Calidad del servicio de transporte publico urbano en la ciudad del Cusco 2014. (Tesis de pregrado de la Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco)
- García Burgos, P. (2019). La gestión del transporte urbano. Una oportunidad para un modelo integrado de transporte en Santiago de Chile [Tesis de maestría]. <file:///C:/Users/User/Documents/TESIS/TESIS-CGB.pdf>
- Garcia, J. (2016). La gestión del transporte público en los tejidos residenciales de baja densidad; un análisis costo-beneficio de la línea 88 de Viladecans-Sant Climent de Llobregat. (Archivo PDF)
- Gonzales, M. (2002). Teoria de la utilidad.Fundamentos de Economia (Archivo pdf)
- Guillermo L. & Tello S. (2018) La regulación del transporte urbano en Lima: caso El Metropolitano. (Tesis post grado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas).

- Huertas, J. (2018). Gestión de velocidad de los buses de transporte terrestre de pasajeros fiscalizados por la Sutran. UCV. (Tesis de pregrado de la Universidad Cesar Vallejo)
- INDECOPI. (2015). Resolución 002-2015/CLC-INDECOPI.
- INDECOPI. (2022). *Libro de reclamaciones*. <https://indecopi.gob.pe/libro-de-reclamaciones>
- IUS, 3. (2019). El transporte Público urbano: ¿Qué derechos y obligaciones me corresponde como usuario? ¿Ante qué autoridades puedo exigir mis derechos? (Archivo PDF)
- Jara, M., & Vásquez, Joaquin. (s.f.). El servicio de transporte público urbano de personas: libre mercado y regulación. Circulo de derecho administrativo (Archivo PDF).
- Jimenez, G. (2015). Los Servicios Públicos en el Estado Constitucional de Derechos y Justicia. (Archivo PDF)
- Mares, J. (2014). Calidad en el servicio de transporte urbano. (Tesis de pregrado, de la Universidad Autónoma de Nuevo León)
- Magallanes, C. (2015). Gestión del transporte público urbano de pasajeros en Colombia, Chile y Perú.
- Mescoco, E. (2015). Proceso de Capacitación y calidad de servicio en la Empresa de Transporte Público Urbano "José María Arguedas" Andahuaylas 2015.
- MINCETUR. (2015). *Guía de orientación al usuario del transporte terrestre*. <https://www.mincetur.gob.pe>.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (s.f.). *Manual sobre la protección y defensa del consumidor*.
- Mogollón, O. (2016). La tutela del interés del usuario del servicio de transporte público urbano a partir de la atribución de competencias. (Archivo PDF)

- Molina, J., & Torres, S. (2016). Análisis de la calidad de la prestación del servicio de transporte público urbano Trujillo 2014. (Tesis de pregrado de la Universidad de Trujillo)
- Otiniano, E., & Saavedra, M. (2017). La Idoneidad en la Calidad de Servicios en los Contratos de Consumo Sector Telecomunicaciones en la región Lambayeque 2014. (Tesis de pregrado de la Universidad Señor de Sipán)
- Pacherre, P. (2011). La tutela del interes del usuario del servicio de transporte publico urbano a partir de la atribucion de competencias. .(Archivo PDF)
- Peña, L. (2015). *El valor de la movilidad humana*.
<http://www.plazayvaldes.es/libro/pasando-fronteras/1540/>
- Perez, L. (2018). Análisis del deber de idoneidad en la calidad del servicio de transporte público urbano en la provincia de Chiclayo. Universidad Señor de Sipán. (Tesis de pregrado de la Universidad Señor de Sipán)
- Quintero, J., & Quintero , L. (2015). El transporte sostenible y su papel en el desarrollo del medio ambiente urbano . Revista de ingeniería y región .
- Quiroga, S. (2022). Actuación de la Subgerencia de Transporte y Derecho a Prestar Servicio de Transporte Público Especial de Pasajeros en el Distrito de Villa María del Triunfo, 2020. UCV. (Tesis de pregrado de la Universidad Cesar Vallejo)
- Reátegui, M. (2018). La Calidad de Servicio Percibida en los Usuarios en el Aeropuerto Alférez. (Tesis de pregrado)
- Reyna, L. (s.f.). Los servicios Públicos en el Perú: Una visión preliminar . México: UNAN. (Tesis de pregrado)
- Rodriguez, B. (s.f.). Un nuevo rumbo para el servicio de transporte : ¿ Por qué las empresas intermediarias no serían responsables administrativamente por las fallas de la seguridad? PUCP.

- RomeroTorres, J., García Gutiérrez, J., & Gaspar Sánchez, N. (2020). Satisfacción del usuario acerca del servicio de transporte público de pasajeros. *Revista Transporte Y Territorio*, (22). <https://doi.org/10.34096/rtt.i22.5438>
- Sánchez, Ó., & Romero, J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. Scielo.
- Tarazona V. (2018) Derecho a la igualdad de las personas con discapacidad motora y el acceso al transporte público, Puente Piedra.
- Urrelo, M. (2021). Incremento de autorizaciones en funcionamiento de autos colectivos interprovinciales y derechos de los usuarios del servicio de transporte, la Libertad, 2020. UCV. (Tesis de pregrado de la Universidad Cesar Vallejo)
- Vargas, G., Garnica, P., Perdomo, Y., & Alarcón, A. (2016). Diagnóstico de factores de riesgo de los pasajeros de servicio público de transporte de la ciudad de Neiva. In *Memorias de Congresos UTP* (1)1, 24-29). <http://ridda2.utp.ac.pa/handle/123456789/1858>
- Vasquez, Y., & Sopla, M. (s.f.). Empirismos aplicativos incumplimientos en los derechos de la defensa del consumidor por parte de INDECOPI en la Ciudad de Chiclayo en el periodo 2009-2010.(Archivo PDF)
- Verastegui A. (2024) Sistema de transporte y el mejoramiento del flujo vehicular urbano en el distrito de Huánuco-Perú 2022

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACION

Cotrina León, B. (2025). *Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo-Huanuco, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte urbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Existe vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte urbano en los pasajeros de la ruta Ambo – Huánuco 2021?	Objetivo General Identificar la existencia de vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte urbano en los pasajeros de la ruta Ambo – Huánuco 2021.	Hipótesis General Existe vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte urbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021. Hipótesis Nula (Ho): No existe vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de	Variable dependiente Vulneración de los Derechos de los usuarios en la prestación del servicio público	Accesibilidad	- La reserva del asiento preferencial. - Recibir del conductor un trato amable, digno y respetuoso - Cumplimiento del total de la ruta concesionada - Respeto a los paraderos establecidos. - Derecho al mediopasaje.	Tipo de investigación: aplicada Enfoque: Mixto Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: transversal descriptivo/correlacional
Problemas específicos ¿Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Accesibilidad en la prestación del servicio público de transporte urbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021?	Objetivos Específicos Identificar la existencia de vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Accesibilidad en la prestación del servicio público de transporte urbano en los pasajeros de los buses de la ruta	Hipótesis Específicas Hipótesis Nula: (Ho): No existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Accesibilidad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021. Hipótesis Alterna:		Comodidad y confort	- Derecho a tener un conductor capacitado y apto - Nivel de ruido aceptable de la radio - Asientos en buen estado de conservación - Cantidad de pasajeros permitidos	Instrumento cuestionario de Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de Transporte Interurbano (Bety Cotrina León)
				Seguridad	- Derecho a viajar seguro y en una velocidad	

¿Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Comodidad y Confort en la prestación del servicio público de transporte urbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021?

Ambo – Huánuco 2021. Identificar la existencia de vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Comodidad y Confort en la prestación del servicio público de transporte urbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco 2021.

Identificar la existencia de vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Seguridad en la prestación del servicio público de transporte urbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

1a): Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Accesibilidad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

Hipótesis Nula:
1o): No existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Comodidad y Confort en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

Hipótesis Alternativa:
1a): Existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Comodidad y Confort en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

Hipótesis Nula:
(Ho): No existe vulneración de los derechos del usuario, respecto a la Seguridad en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

Variable Independiente
Transporte Público Interurbano

Servicio Público	prudente
	- Seguridad en el trayecto de la ruta.
Organismo Regulador	a) Artículos relacionados
	b) Legislación vigente
	a) Conceptos relevantes para el estudio
	b) Órganos competentes
Calidad del servicio	a) Modificatorias realizadas
Formalidad del servicio	a) Empresas de transporte público

ANEXO 2

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

AREA ENCARGADA: Gerencia de Servicios Municipales de Gestión Ambiental

– Municipalidad Provincial de Ambo

JEFE A CARGO DEL ÁREA: Ing Juan Deza Falcón

MOTIVOS DEL REQUERIMIENTO: Recopilación de información de uso académico.

1.	Artículos relacionados.	Leyes, reglamentos y ordenanzas que rigen el Servicio de Transporte Público de Pasajeros en la provincia de Ambo.
2.	Legislación vigente	1. Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre (Ley N° 27181). 2. Reglamento Nacional de Administración de Transporte (Decreto Supremo N° 017-2009-MTC). 3. Ordenanza Municipal N.º 16-2023-MPA/CM, Ordenanza Municipal para la Gobernanza para la Promoción de la Salud periodo 2023-2026 4. Ordenanza Municipal N° 016-2018-MPA/CM
3.	Conceptos relevantes para el estudio.	1. Esta ley establece los principios generales para la regulación del transporte terrestre, incluyendo la calidad del servicio. 2. Este reglamento detalla los requisitos y estándares de calidad que deben cumplir los servicios de transporte público. 3. Ordenanza Municipal para la Gobernanza para la Promoción de la Salud periodo 2023-200 Artículo 17. Objetivo estratégico 05: Diseñar ciudades y comunidades que promuevan la movilidad urbana y rural en sistemas de transporte seguro y ecológico, con adecuada seguridad vial y desarrollo de actividad física sostenible donde señala el inciso a. Garantizar un sistema de transporte sostenible, seguro y amigable con el medio ambiente e Implementar programas de educación vial para reducir la siniestralidad per accidentes de tránsito. Y el inciso b. Impulsar el desarrollo de ciclo vías urbanas y rurales, así como el aumento de vías peatonales en zonas urbanas para promover la actividad física en la población. 4. Ordenanza Municipal solo en lo que respecta al incremento de las flotas vehiculares menores de la Provincia de Ambo, precisamente sobre el artículo 35" referido a "PROHIBIR el incremento de los comités de transportistas de vehículos menores existentes a la fecha en las rutas concesionadas, los mismos que deberán completar el número de cincuenta (50) unidades vehiculares de forma gradual, según necesidad del mercado (...)

4.	Órganos competentes	1. Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). 2. Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (DRTC). 3. Municipalidad provincial de Ambo a través de la Gerencia de servicios municipales de gestión ambiental, Oficina de Transporte y seguridad vial, Supervisores Municipales de Transporte.
5.	Modificatorias realizadas.	No se han realizado modificatorias desde sus divulgaciones, actualmente se encuentran elaborando posibles ordenanzas municipales, frente a la culminación de la construcción del terminal terrestre en la ciudad de Ambo.
6	Empresas de Transporte Público	Empresa Turismo El Sol (32 Unidades Móviles) Empresa El Cisne (3 Unidades Móviles).

ANEXO 3

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO “VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO”

ITEMS- JUEZ	JUEZ N°1	JUEZ N° 2	JUEZ N°3	PROMEDIO	SUMA	V AIKEN
ITEM 1	4	5	4	4.33333333	13	0.83
ITEM 2	4	3	4	3.66666667	11	0.68
ITEM 3	3	5	4	4	12	0.75
ITEM 4	3	4	4	3.66666667	11	0.68
ITEM 5	4	2	5	3.66666667	11	0.68
ITEM 6	5	4	4	4.33333333	13	0.83
ITEM 7	4	5	3	4	12	0.75
ITEM8	4	4	5	4.33333333	13	0.83
ITEM9	3	3	4	3.33333333	10	0.78
ITEM10	3	3	5	3.66666667	11	0.68
ITEM11	4	4	4	4	12	0.75
ITEM12	4	5	5	4.66666667	14	0.93
ITEM13	2	5	4	3.66666667	11	0.68
ITEM14	4	4	5	4.33333333	13	0.83
ITEM15	4	5	5	4.66666667	14	0.93
ITEM16	2	5	4	3.66666667	11	0.68

INTERPRETACIÓN:

En la validación del instrumento los ítems seleccionados del Cuestionario Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de Transporte Interurbano, la V de Aiken tienen puntajes que más se acercan a 1, lo que significa que los ítems son válidos, considerando como puntaje mínimo para la validación de ítems a partir de 0.50 por lo tanto el cuestionario es válido para su aplicación y se recomienda su utilidad en otras investigaciones de carácter similar.

ANEXO 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

EXPERTO 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“CUESTIONARIO DE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO”

OBJETIVO: Identificar el grado de Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

DIRIGIDO A:

Pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

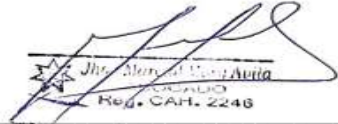
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: ABOG. JHON MARCIAL MORY AVILA

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: ABOGADO

VALORACIÓN:

Opinión de aplicabilidad: ALTO [X] MEDIO [] BAJO []

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Después de una revisión exhaustiva del cuestionario, considero que las preguntas incluidas son suficientes para evaluar los objetivos planteados.


Firma del Experto Informante

EXPERTO_2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO DE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO"

OBJETIVO: Identificar el grado de Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

DIRIGIDO A:

Pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

Abog. Wilber Carlos Meza Tello

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO:

Abogado

VALORACIÓN:

Opinión de aplicabilidad: ALTO ☒ MEDIO ☐ BAJO ☐

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El cuestionario es suficiente para cumplir con los objetivos del estudio, proporcionando una herramienta eficaz para la recolección de datos.



WILBER C. MEZA TELLO
ABOGADO
C.A.T. N° 969

Firma del Experto Informante

EXPERTO_3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO DE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO"

OBJETIVO: Identificar el grado de Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

DIRIGIDO A:

Pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

Alice Amanda Rubina Davila

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO:

Abogada.

VALORACIÓN:

Opinión de aplicabilidad: ALTO ☒ MEDIO ☐ BAJO ☐

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El cuestionario ha sido diseñado con preguntas claras y directas, lo que facilita la comprensión por parte de los participantes.


Firma del Experto Informante
Alice A. Rubina Davila
Reg. C.A.H. 2194
ABOGADA
/ 0

ANEXO 5

CARPETA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable Dependiente: Vulneración de los Derechos de los usuarios en la prestación del servicio público.

(CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, Art. 139, N° 16, 1993) Falta de eficiencia en la prestación de los servicios públicos, específicamente en la demora, negativa, ausencia y omisión injustificada de los derechos de los usuarios en la prestación de servicios públicos, lo cual es inadmisibles por la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor como parte del estado.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1

Accesibilidad

Es la facilidad o dificultad que tiene los usuarios para el ingreso o salida de los vehículos de transporte.

Dimensión 2

Comodidad y Confort

Referido a la capacidad placentera que puede brindar el medio de transporte en el traslado de un lugar a otro.

Dimensión 3

Seguridad

Consiste en la capacidad y los medios necesarios que presenta un medio de transporte frente a los peligros que se expone.

Variable Independiente: Transporte público interurbano

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1

Servicio Público

a). Legislación vigente del servicio público.

Ficha de análisis documental

Dimensión 2

Organismo Regulador

a) Indecopi

Ficha de análisis documental

Dimensión 3

Calidad del servicio

a). Estándares de Calidad del servicio

Ficha de análisis documental

Dimensión 4

Formalidad del servicio

a). Criterios de formalidad del servicio

Ficha de análisis documental

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y rangos
Vulneración de los Derechos de los usuarios en la prestación del servicio público	Accesibilidad	✓ La reserva del asiento preferencial. ✓ Recibir del conductor un trato amable, digno y respetuoso ✓ Cumplimiento del total de la ruta concesionada ✓ Respeto a los paraderos establecidos. ✓ Derecho al medio pasaje. ✓ Derecho al pasaje libre con discapacidad severa. ✓ Para todo público en general	¿Considera Ud. que se utiliza el asiento preferencial para las personas que lo requieren? ¿Considera que los conductores viajan a una velocidad prudente? ¿Se cumple el derecho a que los pasajeros no sean abandonados en cualquier ruta, a pesar de haber indicado donde querían bajar? ¿Los buses respetan los paraderos establecidos? ¿Se cumple el derecho al medio pasaje en estudiantes? ¿Se cumple el derecho al pasaje libre en pasajeros con discapacidad severa? ¿El pago del pasaje es accesible y justo para todos los pasajeros?	Escala ordinal del tipo Likert	Severo Moderado leve
	Comodidad y Confort	✓ Derecho a tener un conductor capacitado y apto. ✓ Nivel de ruido aceptable de la radio. ✓ Asientos en buen estado de conservación ✓ Cantidad de pasajeros permitidos	¿Los conductores y cobradores son personas capacitadas y brindan un trato amable? ¿El nivel de ruido de la radio en los buses le permite viajar de forma tranquila? ¿Los asientos de los autobuses son cómodos? ¿Los asientos de los autobuses se encuentran en buen estado? ¿La cantidad de pasajeros que viajan en los buses es adecuada?		

			¿La cantidad de pasajeros que viajan en los buses le permiten viajar con tranquilidad?		
	Seguridad	✓ Derecho a viajar seguro y en una velocidad prudente. ✓ Seguridad en el trayecto de la ruta.	¿Durante el viaje, los choferes son prudentes y respetan las normas de tránsito? ¿La velocidad que los conductores emplean durante el viaje, le da la seguridad de no sufrir accidentes? ¿Debido a la que seguridad que brinda este tipo de trasporte, consideras que volverías a viajar nuevamente en el mismo vehículo?		
Trasporte Público Interurbano	Servicio Público	a) Artículos relacionados b) Legislación vigente	Ficha de análisis documental		
	Organismo Regulador	a) Conceptos relevantes para el estudio b) Órganos competentes			
	Calidad del servicio	a) Modificatorias realizadas			
	Formalidad del servicio	a) Empresas de transporte público			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO EN LOS PASAJEROS DE LOS BUSES DE LA RUTA AMBO – HUÁNUCO – 2021

TITULO DE LA TESIS: “VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO EN LOS PASAJEROS DE LOS BUSES DE LA RUTA AMBO – HUÁNUCO – 2021”.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ALTERNATIVAS DE LOS ITEMS				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y LOS		RELACIÓN ENTRE LOS INDICADORES Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TRANSPORTE INTERURBANO	ACCESIBILIDAD	La reserva del asiento preferencial.	¿Considera Ud. que se utiliza el asiento preferencial para las personas que lo requieren?													
		Recibir del conductor un trato amable, digno y respetuoso.	¿Considera que los conductores viajan a una velocidad prudente?													
		Cumplimiento del total de la ruta concesionada	¿Se cumple el derecho a que los pasajeros no sean abandonados en cualquier ruta, a pesar de haber indicado donde querían bajar?													
		Respeto a los paraderos establecidos	¿Los buses respetan los paraderos establecidos?													
		Derecho al medio pasaje.	¿Se cumple el derecho al medio pasaje en estudiantes?													
		Derecho al pasaje libre con discapacidad severa.	¿Se cumple el derecho al pasaje libre en pasajeros con discapacidad severa?													

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“CUESTIONARIO DE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE INTERURBANO”

OBJETIVO: Identificar el grado de Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

DIRIGIDO A:

Pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO:

VALORACIÓN:

Opinión de aplicabilidad: **ALTO** [] **MEDIO** [] **BAJO** []

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Firma del Experto Informante

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Nombre:

Cuestionario de vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano.

2. Autor:

Br. Bety Cotrina León

3. Objetivo:

Identificar el grado de Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público de transporte interurbano en los pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

4. Normas:

- Es importante que al contestar el participante sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas para así poder tener una información real.
- Tener en cuenta el tiempo empleado para realizar la encuesta.

5. Usuarios (muestra):

El total de usuarios es de 50 pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

6. Unidad de análisis:

Pasajeros de los buses de la ruta Ambo – Huánuco – 2021.

7. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 16 ítems, agrupados en 3 dimensiones de la Vulneración de los derechos del usuario en la prestación del servicio público, donde el valor numérico de cada escala según Likert es de cero, uno, dos y tres puntos por cada ítem correspondientes a las alternativas Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. El puntaje total conlleva a los niveles Deficiente, Regular y Bueno respecto a las dimensiones.
- Los participantes deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para el desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 10 minutos y los materiales que utilizarán son un bolígrafo o lápiz

8. Estructura

VARIA BLE	DIMENSIÓN	ITEMS	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
TRANSPORTE INTERURBANO	ACCESIBILIDAD	¿Considera Ud. que se utiliza el asiento preferencial para las personas que lo necesitan?				
		¿Considera que los conductores viajan a una velocidad prudente?				
		¿Se cumple el derecho a que los pasajeros no sean abandonados en cualquier ruta, a pesar de haber indicado donde querían bajar?				
		¿Los buses respetan los paraderos establecidos?				
		¿Se cumple el derecho al medio pasaje en estudiantes?				
		¿Se cumple el derecho al pasaje libre en pasajeros con discapacidad severa?				
		¿El pago del pasaje es accesible y justo para todos los pasajeros?				
	COMODIDAD Y CONFORT	¿Los conductores y cobradores son personas capacitadas y brindan un trato amable?				
		¿El nivel de ruido de la radio en los buses le permite viajar de forma tranquila?				
		¿Los asientos de los autobuses son cómodos?				
		¿Los asientos de los autobuses se encuentran en buen estado?				
		¿La cantidad de pasajeros que viajan en los buses es adecuada?				
		¿La cantidad de pasajeros que viajan en los buses le permiten viajar con tranquilidad?				
	SEGURIDAD	¿Debido a la seguridad que brinda este tipo de transporte, consideras que volverías a viajar nuevamente en el mismo vehículo?				
		¿La velocidad que los conductores emplean durante el viaje, le da la seguridad de no sufrir accidentes?				
		¿Durante el viaje, los choferes son prudentes y respetan las normas de tránsito?				

9. Escala diagnóstica:

9.1. Escala general de la variable

Intervalo	Nivel
0 – 16	Severo
17 – 32	Moderado
33 – 48	Leve

9.2. Escala específica (por dimensión):

- VD: VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Dimensión	Intervalo	Nivel
ACCESIBILIDAD	0 – 9	Severo
	10 – 19	Moderado
	20 – 27	Leve

Dimensión	Intervalo	Nivel
COMODIDAD Y CONFORT	0 – 8	Severo
	9 – 17	Moderado
	18 – 24	Leve

Dimensión	Intervalo	Nivel
SEGURIDAD	0 – 4	Severo
	5 – 8	Moderado
	9 – 12	Leve

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Nunca	= 0
A veces	= 1
Casi siempre	= 2
Siempre	= 3

10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizará por juicio de expertos del área de DERECHO:

-
-
-

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 6

ORDENANZA MUNICIPAL N.º 16-2023-MPA/CM, ORDENANZA MUNICIPAL PARA LA GOBERNANZA PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD PERIODO 2023-2026.



MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE
AMBO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Ordenanza Municipal

Nº 016 -2023-MPA/CM.

Sesión Ordinaria de Concejo Municipal de fecha 21 de julio del 2023.

Ordenanza Municipal para la Gobernanza para la Promoción de la Salud periodo 2023 – 2026.

Ambo, 21 de julio de 2023.

POR CUANTO:

EL CONCEJO MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO:

En Sesión Ordinaria del Concejo Municipal del día 21 de julio del 2023, se debatió el Proyecto de Ordenanza Municipal para la Gobernanza para la Promoción de la Salud periodo 2023 – 2026, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que define a la Salud como "el completo bienestar biológico, psicológico y social y no solo la ausencia de enfermedad", lo que le da el carácter integral a la salud y la diferencia del concepto de enfermedad.

Que, de acuerdo al marco de los compromisos internacionales que el Perú asumió en materia de Salud Pública y Desarrollo, entre los que destacan, la Declaración de Helsinki – 2013 que establece "Salud en Todas las Políticas", el Consenso de Shangai – 2016 que establece la construcción de "Ciudades Saludables y la Declaración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015 – 2030), que establece 17 objetivos de los cuales el tercero considera la necesidad de promover la Salud y el Bienestar de la población.

Que, durante el proceso electoral 2022, las organizaciones políticas incorporaron en sus planes de gobierno la voluntad de trabajar por la salud de la población en su territorio para el periodo 2023 – 2026, priorizando la prevención de enfermedades de mayor importancia y en coordinación con la autoridad sanitaria provincial acordaron el abordaje multisectorial de los determinantes sociales de la salud para la construcción de "Ciudades y Comunidades Saludables".

Que el Artículo 194º, de la Constitución Política del Estado, señala que las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Nº 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

Que el Artículo 39º de la Ley Nº 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que los concejos municipales ejercen sus funciones de Gobierno, mediante la aprobación de ordenanzas y acuerdos; Artículo concordante con el Artículo 40º del mismo cuerpo de leyes que señala que las ordenanzas son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal por medio de las cuales se aprueba la organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos y las materias en las que la municipalidad tiene competencia normativa;

Que, el Artículo 80º de la citada Ley, referido al Saneamiento, Salubridad y Salud; regula las siguientes funciones:

A nivel provincial funciones específicas y exclusivas como la disposición de residuos sólidos, líquidos y vertimientos industriales, controlar la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes;

A nivel Distrital funciones específicas y exclusivas como proveer el servicio de limpieza pública; regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en establecimientos comerciales,

El pueblo es primero



MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE
AMBO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

"Compromiso y Gestión"

Artículo 14.- Objetivo estratégico 02: Eliminar la contaminación ambiental en nuestras ciudades y comunidades y reducir los efectos del cambio climático para garantizar un medio ambiente limpio y saludable

- a. Garantizar que las personas y familias accedan a agua de consumo humano libre de contaminantes.
- b. Garantizar que las personas, familias y comunidades vivan en ambientes con aire limpio, libre de humo de tabaco y otros contaminantes que pueden dañar su salud.
- c. Mantener los suelos libres de contaminación para contribuir a su calidad y productividad y preservar la salud de la población.
- d. Promover políticas orientadas a combatir las causas y efectos del calentamiento global y el cambio climático mediante una adecuada información y educación de la población.
- e. Impulsar acciones que incrementen las áreas verdes por habitante, recuperando parques y jardines especialmente en zonas urbanas, hasta alcanzar estándares internacionales.
- f. Promover políticas que impulsen el uso de energía renovable y limpia mediante un reemplazo progresivo de energías contaminantes.
- g. Optimizar la recolección, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos, con el fin de evitar la propagación de enfermedades, la contaminación ambiental y establecer una cultura de reciclaje en la comunidad.

Artículo 15.- Objetivo estratégico 03: Asegurar que los niños y niñas reciban los cuidados integrales de la primera infancia, así como la lactancia materna, alimentación sana, nutritiva y suficiente para que puedan desarrollar adecuadamente sus potencialidades.

- a. Promover y garantizar la lactancia materna, la alimentación y nutrición completa y balanceada a todos los niños y niñas, para evitar la presentación de anemia y malnutrición, especialmente en la primera infancia.
- b. Cumplir con el esquema nacional de vacunación infantil, de acuerdo a la norma técnica nacional vigente.
- c. Garantizar los cuidados integrales de salud a los niños y niñas para evitar y controlar la presentación de enfermedades prevalentes de la infancia.
- d. Promover el cumplimiento del desarrollo y estimulación infantil temprana, de acuerdo a los estándares establecidos en la normatividad vigente

Artículo 16.- Objetivo estratégico 04: Lograr que las personas y familias vivan en ciudades y comunidades seguras, inclusivas y libres de acoso, discriminación y violencia por razones de género, edad, etnia, discapacidad, xenofobia y otras causas.

- a. Intensificar las acciones y estrategias que permitan la efectiva reducción de la inseguridad ciudadana, el pandillaje y el consumo de drogas.
- b. Impulsar acciones que permitan la reducción del acoso y discriminación por etnia, género, cultura, xenofobia y otras causas.
- c. Impulsar acciones que permitan la reducción de todo tipo de violencia, especialmente la violencia familiar, la trata y explotación sexual de niños y mujeres.
- d. Diseñar ciudades y comunidades inclusivas y amigables para personas con algún tipo de discapacidad.

Artículo 17.- Objetivo estratégico 05: Diseñar ciudades y comunidades que promuevan la movilidad urbana y rural en sistemas de transporte seguro y ecológico, con adecuada seguridad vial y desarrollo de actividad física sostenible.

- a. Garantizar un sistema de transporte sostenible, seguro y amigable con el medio ambiente e implementar programas de educación vial para reducir la siniestralidad por accidentes de tránsito.
- b. Impulsar el desarrollo de ciclo vías urbanas y rurales, así como el aumento de vías peatonales en zonas urbanas para promover la actividad física en la población.
- c. Promover el desarrollo de áreas o complejos deportivos en todas las ciudades y comunidades para facilitar la práctica de diversas disciplinas deportivas no competitivas.
- d. Implementar programas de actividad física sostenible en centros laborales, instituciones